

Palveluohjaus aikuissosiaalityössä
Työntekijän näkökulma sosiaalitoimen uudistumiseen

Arja Pääkkönen
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Pro gradu-tutkielma
Tammikuu 2018



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellisen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Sosiaalitieteiden maisteriohjelma	
Tekijä □– Författare – Author Arja Pääkkönen			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Palveluohjaus aikuissosiaalityössä – Työntekijän näkökulma sosiaalitoimen uudistumiseen			
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu tutkielma	Aika – Datum – Month and year 1/2018	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 87	
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Tutkimuksen kohteena ovat kunnassa toimivan aikuissosiaalityön organisaation työntekijöiden näkemykset muutoksessa olevasta aikuissosiaalityöstä ja aikuissosiaalityöhön suunnitellusta uudesta työmuodosta palveluohjauksesta.</p> <p>Tutkimus kiinnittyy yhteiskunnallisen muutoksen kuvaukseen ja aikuissosiaalityön organisaation uudistumiseen paikkakunnalla, jossa asuu noin 47000 ihmistä. Yhteiskunnassamme vallitseva ajattelu palvelujen tehokkuudesta ja niukkenevat resurssit vaikuttavat aikuissosiaalityöhön tuoden sille paineita ja odotuksia siitä, että aikuissosiaalityön tulee kantaa vastuu ja saada aikaan muutosta asiakkaidensa elämäntilanteissa (vaikuttavuusvastuu), auttaa ja tukea asiakkaitaan eri menetelmin ja keinoin.</p> <p>Sosiaalityön konteksti on eri tavoin yhteydessä oman kontekstin ulkopuoliseen todellisuuteen, kuten paikalliseen toiminta- ja palvelujärjestelmään, valtakunnalliseen hyvinvointipolitiikkaan ja talouden globaaleihin reunaehtoihin. Ulkopuoliset yhteydet tekevät sosiaalityön paikallisesta kontekstista alati muuttuvan ja haavoittuvan. Sosiaalityö ei ole suljettu systeemi. Tehokkuus/taloudellisuus- ja laatu/tuottavuus-diskurssit vallitsevat keskusteltaessa hyvinvointivaltion palveluista ja palvelujärjestelmistä. Sosiaalihuoltolaki oli muutoksen alla ja keskustelut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteiden uudistumisesta (SOTE-palvelurakenneuudistus) olivat meneillään tutkimuksen aineistoa kerättyä.</p> <p>Tutkimuksen tavoite oli kuulla haastateltavien ”ääntä” muutoksessa olevasta aikuissosiaalityön organisaatiosta. Tutkimuskysymykset ovat: miten työntekijät kokevat aikuissosiaalityön organisaation muutoksen? Millaisia käsityksiä sosiaalialan työntekijöillä on palveluohjauksesta?</p> <p>Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, joka kiinnittyy fenomenografiseen lähestymistapaan. Keskeiset käsitteet ovat sosiaalityö, aikuissosiaalityö, palveluohjaus ja muutos, jotka teoreettis-käsitteellisinä valintoina vaikuttavat ”äänen” rinnalla siihen, miten vastauksia haettiin tutkimuskysymyksiin ja tulosten saamiseen. Aineisto on kerätty puolistrukturoiduilla teemahaastattelulla. Haastateltavia oli kuusi henkilöä, joista yksi oli johtava sosiaalityöntekijä, kolme sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa.</p> <p>Haastatteluaineisto on analysoitu sisällön analyysillä. Haastateltavien vastauksissa oli nähtävissä epä tietoisuus tulevista muutoksista aikuissosiaalityössä. Aikuissosiaalityötä oli tehty toimeentulotukipainotteisesti. Tutkimustulosten mukaan työntekijät arvostavat tekemäänsä työtä. Työtä on paljon, joten se on hyvä jakaa koulutuksen ja osaamisen mukaisesti sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja palveluohjaajan tekemään työhön. Aikuissosiaalityötä toivottiin tulevaisuudessa voitavan tehdä asiakasta kohtaavasti ja kokonaisvaltaisesti. Haastateltavat tunsivat huolta, siitä, kuka tulevaisuudessa saa aikuissosiaalityön palveluja ja ettei asiakaskunnassa pääsisi syntymään ”pudokkaita”, asiakkaita, jotka jäisivät ilman palveluja. Haastateltavilla oli erilaisia näkemyksiä siitä, kuka on aikuissosiaalityön asiakas. Aikuissosiaalityö tulee olemaan työtä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa. Palveluohjaus nähtiin hyvänä lisänä aikuissosiaalityön palveluissa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus päästä tapaamaan työntekijää akuutisti ja kasvotusten.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords sosiaalityö, aikuissosiaalityö, palveluohjaus, muutos			

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Aikuissosiaalityö muutospaineessa	3
2.1 Sosiaalityön muuttuva konteksti.....	3
2.2 Aikuissosiaalityön esihistoriasta lyhyesti	9
2.3 Aikuissosiaalityöstä.....	11
2.4 Sosiaalityö suhdetyönä.....	15
3 palveluohjaus.....	20
4 Tutkimuksen toteutus	27
5 Aikuissosiaalityön muutos työntekijöiden kokemana.....	32
5.1 Osallisuuden ulkopuolella	32
5.2 Aikuissosiaalityön asiakaskriteerit	40
5.3 Keskustelua sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tekemästä työstä.....	43
5.4 Tavoitteena luottamuksellinen asiakassuhde	45
5.5 Palveluohjauksen käsitteen moniulotteisuus	49
6 Yhteenveto tuloksista.....	55
7 Lopuksi	69
Lähteet	72
Liitteet	80

1 Johdanto

Tutkin eteläsuomalaisessa kunnassa tapahtuvaa aikuissosiaalityön organisaation muutosta vaiheessa, jolloin hyvinvointiyhteiskunnassamme oli aloitettu keskustelut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen muutoksesta ja sosiaalihuoltolain uudistumisen prosessi oli edennyt jo pitkälle. Tutkimusaiheeni, aikuissosiaalityön muutosta ja palveluohjausta aikuissosiaalityössä, tarkastelin kysymällä, mikä on aikuissosiaalityötä tekevien työntekijöiden näkökulma muutoksessa olevan organisaationsa aikuissosiaalityöhön, jossa uutena työmuotona otettiin käyttöön palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Tutkimuskysymykseni ovat: Miten työntekijät kokevat aikuissosiaalityön organisaation muutoksen? Millaisia käsitteitä työntekijöillä on palveluohjauksesta?

Tutkimustani on siivittänyt ajatus aikuissosiaalityön paikan ja sen uudistumisen merkityksestä muuttuvissa yhteiskunnallisissa, sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa, koska sosiaalityö ja varsinkin aikuissosiaalityö hyvinvointia tuottavana palveluna joutuvat alati reagoimaan yhteiskunnan muuttuviin sosiaalisiin ilmiöihin. Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö omaa pitkät perinteet sen toiminnallisten lähtökohtien ollessa arvoissa, tiedoissa ja yhteiskunnallisessa ympäristössä. (Nummela 2011).

Mielenkiintoni aiheeseen kumpusi siitä, että olen tehnyt sosiaalityötä vs. sosiaalityöntekijänä vuodesta 2002 alkaen ja nähnyt 2000 - luvun nopeatahtisen muutoksen sosiaalityön kentällä. Olin ollut jo useamman vuoden ajan huolissani varsinkin aikuissosiaalityön kehityksen suunnasta ja asiakaskunnan asiakkaiden asioiden hoitamisesta.

Hyvinvointipolitiikan säädelflessä kuntatason palvelujärjestelmää oli kunnassa, jossa tutkimuksen tein, odotettavissa isoja muutoksia aikuissosiaalityön kentällä. Kunnassa tehtiin nopealla aikataululla muutoksia ennen uuden sosiaalihuoltolain voimaan tuloa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työpaikkoja vähennettiin puolella. Palveluohjaus ”keksittiin” aivan kuin uutena työmuotona vastaamaan uusien asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelutarpeen arviointiin. Tämä merkitsi ai-

kuissosiaalityön palveluprosessin kokonaisvaltaista uudistamista. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävät muuttuivat, mutta tehtävänkuvien uudistamisesta ei keskusteltu työntekijöiden kanssa.

Tutkimuspaikkakunnan uudistamistyössä hyödynnettiin myös aikaisemman aikuissosiaalityön kehittämishankkeen tuloksia. Paikkakunnan aikuissosiaalityö osallistui vuosina 2007 – 2008 Aikuissosiaalityö laadukkaaksi ja vaikuttavaksi – hankkeeseen. Hankkeen kokonaistavoitteena oli hankekuntien aikuissosiaalityön käytäntöjen yhdenmukaistaminen sekä asiakkaiden yhdenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu.

Työkokemukseni sosiaalityöstä, teoreettinen perehtymiseni sekä tekemäni sosiaalityön käytäntötutkimus motivoivat minua jatkamaan pro gradu-tutkielman tekoa aiemman sosiaalityön käytäntötutkimuksen pohjalta. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen aikana tutkimuspaikkakunta halusi tietoa kunnan aikuissosiaalityölle tilanteesta, jossa uuden organisaation vasta käynnistyttyä mietittiin vielä palveluohjauksen kautta sosiaalityöhön ohjautuvia asiakkuuksia ja kehitettiin aikuissosiaalityötä. Pro gradu- tutkielman tarkoitus oli pohtia aikuissosiaalityön työntekijöiden ”äänen” kuulemista muutoksessa olevasta aikuissosiaalityöstä. Tutkimusaineistona sosiaalityön käytäntötutkimuksen haastattelut olivat hyvä lähde gradun tiedonhankintaa varten. Tutkielmani tarkoitus oli tuottaa tietoa työntekijöiden näkökulmasta palveluohjauksesta ja uudistuvasta aikuissosiaalityöstä sekä tunnistaa ja tuoda näkyviin ajankohtaisia yhteiskunnallisia prosesseja liittyen aikuissosiaalityön uudistumiseen.

Haastattelujen jälkeen ja tutkimustehtäväni päätyttyä jäin miettimään aikuissosiaalityön tulevaisuutta. Mietin, voidaanko aikuissosiaalityössä auttaa asiakkaita palveluohjauksella ”matalan kynnyksen” periaatteella? Kiinnostavaa on myös se, miten kunnissa nähdään, kuka on aikuissosiaalityön asiakas?

Luvussa kaksi ja kolme ovat tutkielmani teoriaosuus, luvussa neljä kerron tutkimusaineistosta ja menetelmästä. Tulokset esitän luvussa viisi. Pro gradu – tutkielmani kuudennessa luvussa ovat tutkielman johtopäätökset.

2 Aikuissosiaalityö muutospaineessa

2.1 Sosiaalityön muuttuva konteksti

Käsitteiden avulla ja niiden historiaa tarkastelemalla on mahdollista ymmärtää hyvinvointiyhteiskunnassamme tapahtuvia muutoksia ja hyvinvointipolitiikan jännitteitä ja muutoksia. Arvolataukset sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä yhteiskunnassa muuttuvat arvot vaikuttavat käsitteiden käyttöön. Sosiaalityössä johdon tulisi huomioida käsitteiden ristiriitainen käyttö ja niitä valitessa kiinnittää huomiota niihin liittyviin merkityksiin. (Lammintakanen & Rissanen, 2011, 25–26.)

Elämme valtiossamme yhteiskunnallisesti merkittävää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteiden uudistamisen ja muutoksen aikaa, siksi on perusteltua huomioida sosiaalityötä tekevien työntekijöiden näkemykset sosiaalityön sisältöihin ja käytäntöihin niihin liittyvissä muutoksissa ja niiden toteuttamisessa sosiaalityön historian ja käsitteiden ymmärtämisen lisäksi.

Jatkuva palvelurakenteen uudistaminen tai muutos on strategisena käsitteenä voimistunut - ja yhä voimistuu - sosiaali- ja terveydenhuollossa 1990-luvulta lähtien. Globaalit muutokset koettelevat yhteiskuntia. Vallitseva poliittinen näkemys, aktivointipolitiikka velvoitteineen ja sanktioineen, uusliberalistinen yhteiskuntapolitiikka, kuntien talouden niukkenevat resurssit ja siihen liittyvä tuottavuuden lisäämisen vaatimukset sekä odotukset paremmista palveluista vaikuttavat palvelujärjestelmän uudistamiseen myös sosiaalityön puolella tuoden sille paineita kehittyä ja vastata vallitsevan ajan muutostarpeisiin. Joustavuus ja jatkuva muutoshakuisuus ovat sosiaalityöllekin ja sen työntekijöille tuttua nyky-yhteiskunnassa. Palvelurakenteen uudistamisella tai muutoksella haetaan sosiaalityön palveluihin laadukkuutta, tehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä eli asiakkaiden tarpeista nousevaa palvelujärjestelmää. (Lammintakanen & Rissanen 2011, 15, 30; Sennett 2007.)

Kallungin (2008, 4) mukaan muutos ja kehittäminen käsitteinä liittyvät julkishallinnon toimintoihin. Julkisen sektorin toimintoihin panostetaan paljon ja niiden oletettuihin vaikutuksiin kohdistetaan myös suuria odotuksia, ulottuvathan julkishallinnon tehtävät lähestulkoon kaikille elämän osa-alueille.

Muutoksesta yleismerkityksellisyytensä vuoksi on vaikea esittää yksiselitteistä määritelmää, koska se käsitteenä viittaa laajaan ja moninaiseen ilmiökenttään. Muutos on jonkin ilmiön rakenteen, olemuksen tai piirteen määrällinen tai laadullinen siirtymä jonain hetkenä jostakin tilasta toiseen. (Vartola, 2006, 52–53; Nyholm 2008 54–55; Taskinen 2011, 146.) Muutos ymmärretään uudistusta laajemmaksi reformin sisältäväksi käsitteeksi, jossa vain osa on tietoista toimintaa. Reformi on tietoista, suunniteltua uudistamista ja kehittämistä (development). Se sisältää myös organisaation ja sen toimijoiden mukautumista. (Taskinen ym. 1995, 32–33; Taskinen 2011, 147). Uudistusta voidaan pitää tietoisesti suunniteltuna ja aktiivisesti toteutettuna, merkitykseltään usein myönteisenä tavoitteellisen muutoksen tyyppinä. (Niiranen 2006; Taskinen 2011, 148.)

Organisaatiossa tapahtuvat muutokset ovat ohjattuja, johdettuja, ulkoa tai sisältäpäin aloitettuja. Ulkopuolelta aloitettu muutos etenee ylhäältä alaspäin ohjattuna (top-down). Työntekijöiden käynnistämä ja johtama muutos on alhaalta ylöspäin ohjautuva muutos, joka etenee työntekijöiden osallistumisen ja vuorovaikutuksen kautta. Muutos on prosessi, jossa tiedostetaan muutoksen tarpeellisuus, tilanteen analysointi, muutoksen suunnittelu, toimenpiteiden toteuttaminen sekä toteutuneen arviointi. Työntekijöiden käynnistämä muutos voi olla hidas ja työläs toteuttaa. (Metsola 2013; Stenvall ym. 2007, 27–28; Viitala 2004, 95.)

Yhteiskunnassamme meneillään olevan muutoksen edetessä hyvinvointi jakautuu alueellisten rakenteiden ja sen myötä paikallisten ja alueellisten toimintaympäristöjen uudelleen järjestäytyessä. Makrotasolla hyvinvointivaltiossa tai hyvinvointiyhteiskunnassa, keskeistä on vallitseva hyvinvointiajattelu ja teoria, jotka vaikuttavat hyvinvointipoliittisiin rakenteellisiin ratkaisuihin. Hyvinvointipolitiikalla valtio pyrkii mikrotasolla väestön hyvinvointiin (well-being ja well-doing) sekä sen ylläpitämiseen ja parantamiseen. Hyvinvointia edistävä politiikka valtiossamme tarkoittaa suunnittelu- ja hallintojärjestelmää, joka panee toimeen tietyt hyvinvointietuudet ja -palvelut. Hyvinvointipolitiikka (welfare policy) on käsitteenä melko uusi. Se kattaa erityisesti alueet, jotka ovat kuuluneet laaja-alaisesti

ymmärretyn sosiaalipolitiikan ydinalueisiin. Sosiaalisen käsite korvautuu yhä useammin hyvinvoinnin käsitteellä. Sosiaalisen käsite on neutralisoitunut koskemaan ”hyvinvointia” tai ”yhteiskunnallista”. (Ks. Niemelä 2010, 16–37.)

Hyvinvointipolitiikka kattaa sekä taloudelliset resurssit että inhimilliset työvoimaresurssit ja ohjauksen, joiden pohjalta kunnissa toteutetaan suunnitelmallista hyvinvointipolitiikkaa, joka vaikuttaa paikallisesti tehtävään sosiaalityöhön. Suomessa hyvinvointivaltio on antanut yleiset edellytykset ja valtuutuksen sosiaalityössä tehtävälle ammatilliselle toiminnalle. Tällä hetkellä hyvinvointipalveluja rahoitetaan monikanavaisesti rahoituksen tullessa Kelasta, valtiolta, kunnista ja työnantajilta. Monikanavainen palvelujen järjestämisen rahoitus saattaa eri väestöryhmät erilaiseen asemaan palvelujen saajina ja aiheuttaa mahdollisesti siihen, että palvelujen järjestämistä tarkastellaan vain oman tehtävän tai resurssien näkökulmasta. Tarkoituksenmukaisinta olisi kuitenkin tarkastella palveluprosessin toteutusta kokonaisuutena, kuten Lammintakanen ja Rissanen (2011) toteavat. Heidän mukaan sosiaalityön organisaatiossa toimiminen edellyttää palvelujärjestelmän palvelun järjestäjän, tilaajan, tuottajan, rahoittajan, valvojan ja kehittäjän käsitteiden ymmärtämistä, sillä näillä kaikilla toiminnan kohde eli asiakas muotoutuu erilaiseksi. (Mt. 27–30.)

Hyvinvointipolitiikka tukee kansainvälistyvää taloutta. Euroopan unionin jäsenenä Suomi suuntaa sosiaalipolitiikkaansa palvelemaan kansantalouden kasvua, työmarkkinoiden resursointia ja talouksien kilpailukykyä. (Laurinkari 2010, 76.) Laurinkari (2010, 83–84) selkiyttää, että talousoppina julkistaloutta finanssipolitiikan sijasta dominoi rahapolitiikka (monetarismi). Keskeisenä tavoitteena hyvinvointipolitiikalle on tuottaa aktiivisia markkinakansalaisia kansainvälisesti toimivaan kontekstiin. Talouspoliittisten tavoitteiden edistäminen näkyy pyrkimyksenä työpaikkojen luomiseen ja kaikenikäisten ihmisten voimavarojen hyödyntämiseen sekä talouden kansainvälisen kilpailukyvyn kohentamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa etuuksien ja velvollisuuksien kytkemistä tarkasti toisiinsa, jolloin kansalaisen omavastuu korostuu myös marginaaliryhmissä.

Yrity maailmasta peräisin olevasta New Public Management-ideologiasta peräisin olevat opit ohjaavat julkisten palvelujen tuottamista ja järjestämistä markkinoiden

kaltaiseksi sisältäen keskeisiä käsitteitä kuten kilpailukyky, osaaminen, teknologia, kannustaminen ja ulkoistaminen. Laurinkarin (2010) mukaan kilpailu toiminnan logiikkana johtaa siihen, että hyvinvointi jakautuu eri väestöryhmille hyvin valikoivasti. Sosiaaliturvan etuuksien rahoitus perustuu työnantajien, työntekijöiden ja julkisen sektorin (valtion) rahoitukseen, mutta valtion maksajan rooli on kaventunut. Perusteluina on järjestelmien taloudellinen kestävyys ja markkinaehtoisuuden lisääminen. Palvelutoiminnan kilpailuttaminen ja palvelusetelimalli lisäävät markkinaehtoisuutta.

Suomessa markkinaehtoisessa hyvinvointipolitiikassa viime vuosina valtio on muuttunut rooliltaan enemmän toiminnan koordinoijaksi. Valtio säätelee kuitenkin edelleen sitä, mitä ja millaisia hyvinvointipalveluja tuotetaan ja kenelle. On hyvä muistaa muuttuvassa yhteiskunnassa, että hyvinvointipolitiikan tehtävä on, että hyvinvointipoliittiset järjestelmät suoriutuvat niille asetetuista tehtävistä ja, että tarjotut tulonsiirrot ja palvelut riittävät eri väestöryhmille. (Laurinkari 2010, 75, 79–80, 82–83.) Raunio (2009,18) mainitsee, ettei köyhyys ole poistunut hyvinvointivaltion laajenemisesta huolimatta ja ihmisten psykososiaaliset ongelmat ovat lisääntyneet. Yleiset toimenpiteet, tulonsiirrot ja palvelut eivät riitä estämään yksilöllistä käsittelyä vaativien ongelmien syntymistä. Lisäksi Raunio esittää, että sosiaalityö tulee systemaattisena, ammatillisena toimintana säilyttää hyvinvointivaltion julkisen sektorin palvelumuotona yksilön ja perheen tukena. (mt.19.)

Rayn ja Seppäsen (2014) mukaan sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön kehitykseen ovat vaikuttaneet heikkenevät taloussuhdanteet sekä Suomessa 1990-luvun laman jälkeen vähitellen kasvava uusliberalistinen ajattelu, kuten palvelujen markkinointuminen. Managerisoitumisen vaikutuksesta on siirrytty hyvinvointimalliin korostaen standardointia, asiakkaan omaa vastuuta, laadun varmistusta ja prosessien yhtenäistämistä vähäisistä resursseista johtuen. Walter Lorenzin (2014) mukaan nykyiset metodologiset trendit korostavat näyttöön perustuvaa ja riskien hallinnan politiikkaa, jotka voivat johtaa yksilöllistymisen politiikkaan ja sosiaalisen vastuun yksityistämiseen. Hän ehdottaa historiallisen näkökulman huomioonottamista, jotta voimme määrittää näyttöön perustuvien menetelmien suuntaukset nykyisessä sosiaalipolitiikassa ja saada metodologiset trendit sopimaan nykyiseen sosiaalisen käytännön kontekstiin ja asiayhteyteen.

Britanniassa hallitus modernisoi sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita sitouttamalla ne markkinamekanismien ja kilpailun periaatteisiin ylläpitämällä julkisen sektorin kritiikkiä. Moderneja sosiaalipalveluita haluttiin kehittää standardoinnin ja benchmarkingin avulla luomalla ennustettavuutta, tehokkuutta, säästöjä ja hallittuja palveluita. Suomessa ”hyvät käytännöt” ja Britanniassa ”duty of best value” politiikat korostavat velvoitetta luoda laadukkaita palveluita. (Ray & Seppänen 2014, 238, 239.)

Suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään liittyy vahva julkisen sektorin rooli palvelujen järjestämisessä perustuslain TSS-oikeuksien (taloudellinen, sosiaalinen, sivistyksellinen perusoikeus) mukaisesti. Perusarvoina palvelujen järjestämiselle ovat tarvelähtöisyys ja palvelujen järjestäminen kaikille universaalisuus periaatteen mukaisesti. (Lammintakanen & Rissanen, 2011, 25–26.) Universalismi sosiaalityössä voi korostaa kansalaisten yhtäläistä kohtelua, jolloin ihmisten eroja ja erilaisuutta ei oteta huomioon yksilöllisen ammatillisen harkinnan tilanteissa, mikä on keskeistä sosiaalityössä tehtäessä harkintaa edellyttäviä päätöksiä. Metterin (2012, 42–43) mukaan pohjoismaisessa universalistisessa mallissa erilaisuuden huomioon ottaminen on hienosäädön asia eli mitä mallia käytännössä toteutetaan, mitkä ovat poliittiset ja institutionaaliset ehdot ja mitkä ovat ammatilliset toimintakulttuurit, taidot ja asenteet. Malleissa on heikkoja kohtia, jotka voivat muodostua ongelmiksi ilman erityishuomiota ja riittävää hienosäätöä.

Tavoitteena sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä ja palvelujärjestelmien uudistamisessa on korostaa asiakkaiden ja potilaiden tarpeisiin vastaamista sekä palvelujen laadun kehittämistä ja palvelujen järjestämisen ja tuottamisen erottamista. Juhilan (2008) mukaan asiakkaan tai potilaan tarpeenmukaisen palvelun löytäminen on kuitenkin ollut ongelmallista hyvinvointipalvelujärjestelmässä. Juhila (2008, 48–81) asettaa ”asiakkaiden ongelmien näkemisen yksilöllisenä”-diskurssin vastakohtaksi eriarvoistumisen diskurssin, jossa asiakkaiden ongelmat nähdään myös yhteiskuntarakenteisiin liittyvinä. Hänen mukaansa sosiaaliala ja sosiaalityö ovat uudenlaisten haasteiden edessä, sillä yhteiskuntapoliittiset ratkaisut vaikuttavat yksilötason asiakastyössä ja kohdentuvat kansalaisiin ja kysymyseen hyvinvointivaltiota sekä sen tulevaisuudesta (mt.).

Koska sosiaalityö on julkista toimintaa, jonka kehittymiseen vaikuttavat sosiaaliset, poliittiset ja taloudelliset seikat, tulee sosiaalityötä määriteltäessä ottaa huomioon ja ymmärtää se toimintaympäristö jossa sosiaalityötä tehdään. Tästä ajatuksesta seuraa se, että sosiaalityön on muututtava. Mutta kysymys on silloin siitä uhkaako muutos sosiaalityön ydinarvoja ja eettistä perustaa, jos muutosperusta ei ole sen arvojen mukainen. Metsolan (2013) tutkimuksen mukaan sosiaalityön tulisi palvelujärjestelmään sisältyvänä osana kiinnittyä vahvasti kunnan toimintakenttään, joten sosiaalityön haasteena on, että sen palveluihin sisältyvät elementit, kuten palvelujen saatavuus, asiakkaiden kohtelu, perusturvallisuus ja alueellinen tasa-arvo pysyvät ja kehittyvät laadukkaina. (Hafford-Letchfield 2007; Lammintakanen & Rissasen 2011, 31–33; Metsola 2013.) Sosiaalityön tulee myös huomioida hyvinvointi yhteiskunnallisena ympäristönä sekä harjoitettu sosiaalipolitiikka, jotka asettavat ammatilliselle sosiaalityölle reunaehdoja. Sosiaalityö viimeisijaisena toimintana on työtä asiakkaiden elämäntilanteissa muutoksen aikaansaamiseksi eli se on interventionistista työtä, joka toteuttaa yhteiskunnallista kontrollia. (Tolonen 2012, 6-7; Raunio, 2009 28–29, 58–59.) Sosiaalityön muutospaineesiin ja työn haasteellisuuteen vaikuttavat lisäksi 2000-luvun yhteiskunnassa vallitsevat individualistiset arvot (Juhila 2002, 11–13).

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) toisessa luvussa, joka käsittelee hyvinvointia, on määritelty sosiaalityö. Hyvinvointipolitiikan osuus ja sen roolin ymmärtäminen sosiaalityössä on oleellisen tärkeää. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Lain tarkoitus on turvata hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä ja parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä, myös hyvinvoinnin tavoitteiden saavuttamiseksi. Lain tavoitteena on ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntymistä ja kasvua, parantaa sosiaalipalvelujen saatavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta sekä tehostaa palvelujen tuotantoa.

Asiakkaita tulee sosiaalityön eettisten ohjeiden mukaisesti kunnioittaa, kuten kaikkia ihmisiä yksilöinä. Yksilöihin kohdistuva sosiaalityön toiminta sekä jo 1970-luvulta lähtöisin oleva rakenteellinen sosiaalityö – nyt uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa uudelleen esiin nostettu-, ovat yhä merkittäviä kansalaisten hyvin-

vointia edistäviä tekijöitä. Erityisesti aikuissosiaalityölle asettuu haasteita hyvinvointivaltiossa, jossa köyhyys, asiakkaiden ongelmien moninaistuminen ja psykososiaaliset ongelmat sekä vaatimukset yksilölliselle selviytymiselle ovat lisääntyneet. (Raunio 2009, 5-6, 25, 69, 77, 175.) Oikeudenmukaisuus korostuu rakenteellisessa sosiaalityössä, jolloin asiakkaiden ajatellaan tarvitsevan sosiaalityötä yhteiskunnan epätasa-arvoisten rakenteiden takia. (Metteri 2012, 42.) Aikuissosiaalityötä haastaa myös se, että Suomessa 1980-luvulta lähtien voimistuneet diskurssit kansalaisen yksityisestä vastuusta ihanteena aktiivisuus ja yksilöllinen vastuu ovat antaneet sosiaalityölle tehtävän aktivoida ja vastuullistaa kansalaisia. (Jokinen & Juhila 2008; Raunio 2009.)

2.2 Aikuissosiaalityön esihistoriasta lyhyesti

Aikuissosiaalityö on eräs työni keskeisiä käsitteitä. Koska se on käsitteenä, ei ilmiönä suhteellisen tuore, on tarpeen paneutua lyhyesti käsitteen varhaisempaan historiavaiheeseen. Nykyajan sosiaalityö voi oppia sosiaalityön historiasta. (Payne 2005, 242.) Tietoisuus ja ymmärrys sosiaalityön historiasta ja suomalaisessa yhteiskunnassamme tehdystä sosiaalityöstä auttaa ymmärtämään ja jäsentämään alan kehittymistä, suuntaa ja paikkaa. Unohtaa ei voi myöskään sosiaalityön perustaa tai ydintä, joka on kriittisessä orientaatioissa ja ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Huono-osaisuuden poistamiseen tähtäävät toimenpiteet, tulevaisuuden ennakointi ja sosiaalityön palvelutarpeet ovat nekin kriittiseen orientaatioon liittyviä asioita ja oleellisia tekijöitä.

Huoltoapulaki vuodelta 1956 sisälsi muun muassa huoltoavun, alkoholistihuollon ja irtolaishuollon. Kunnissa oli huoltoavun (toimeentulotuen) huoltotyöntekijät ja toisaalta caseworkia korostavat alkoholistihuollon sosiaalityöntekijät. Laki kumottiin vasta vuonna 1986. Huoltoavusta on vähitellen kehittynyt nykyinen aikuissosiaalityö yleisenä, ei erityisenä aikuissosiaalityönä. Raunio (2009, 19–20, 26) käsittelee suomalaisen sosiaalityön koulutuksen ja käytäntöjen parissa 1950- ja 1960-luvuilla vallinnutta ongelmakeskeistä ajattelua. Se oli tapauskohtaisen eli yksilön tai perheen kokeman ongelman kanssa työskentelyä sosiaalityöntekijän

ollessa sosiaalityön menetelmien osaaja sosiaalsiin ongelmiin erikoistuneissa toimistoissa kuten päihdehuollossa. Erikoistuneista toimistoista kansalaisen oli vaikea löytää ongelmaansa parhaiten auttava taho ja lisäksi kokonaiskuvan muodostaminen toimistoista oli vaikeaa. Sosiaalityössä oli kaksi eri työmuotoa: järjestelmäkeskeinen kunnallinen huoltoapu ja ongelmakeskeinen, casework orientaatio. Ongelmakeskeisessä perinteessä korostettiin koulutuksen ja ammatillisen osaamisen merkitystä. Lain ja hallinnollisten ohjeiden sijasta ongelmakeskeisessä perinteessä keskityttiin teoreettisiin ja metodisiin näkemyksiin, jolloin sosiaalityöntekijä oli sosiaalityön menetelmien osaaja. Sosiaalityön kriteeri oli koulutukseen perustuva ammatillinen asiantuntijuus. Työote oli tieteellis-ammatillinen ja työntekijät olivat sosiaalityöntekijöitä erotuksena kuntien huoltotyöntekijöistä. (Mt., 20–21; Satka 1994; SHL 30.12.2014/1301 15§, 16§.)

Järjestelmäkeskeinen perinne vaikutti siihen, että pitkään puhuttiin sosiaalihuollosta ja huoltotyöntekijästä. Rinnakkain puhuttiin myös sosiaalihuollosta ja sosiaalityöntekijästä. Järjestelmäkeskeisen sosiaalityön piirissä case work käännettiin henkilökohtaisen huollon menetelmäksi. (Raunio 2009, 23.) Järjestelmäkeskeisessä sosiaalityössä korostuu yhteiskunnallisten muutosten ja olosuhteiden merkitys ihmisten ongelmien syntymiselle, joten järjestelmäkeskeisyys pohjoismaiseen reformistiseen perinteeseen liittyneenä on synnyttänyt laajan tulonsiirtojen ja palvelujen järjestelmän. (Raunio 2009, 19–20, 26.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän käsitteistö yleistyivät 1960-luvulla, kun sosiaalihuolto erotettiin sosiaalipoliittiseen toimintajärjestelmään viittavana ja sosiaalityö työntekijän työpanosta tarkoittavana käsitteenä. Sosiaalityön koulutuskomitean mietintö vuonna 1972 puhui ensikertaa johdonmukaisesti sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijästä. Koulutukseen käsitteet vaikiutuivat 1980-luvulla.

1980-luvulla alettiin purkaa eriytyneisiin ongelmiin ja ikäkategorioiden perustuvaa sosiaalityötä. Ajastaan jälkeensä jäänyt lainsäädäntö uudistettiin ja sosiaalihuoltolaki tuli voimaan vuonna 1984. Sosiaalityöntekijät alkoivat tehdä enemmän aluepohjaista työtä tai ns. yhdistettyä sosiaalityötä. (Jokinen & Juhila 2008, 84–85.)

Sosiaalityötä ammatillisena toimintana ei tullut liittää vain yhteen organisaatioon, vaan sosiaalityö tuli tarkoittamaan yleisesti ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän työpanosta yhteiskunnassa. Organisatorisella kontekstilla oli kuitenkin merkitystä ammatilliselle työsuoritukselle, mutta ammatillinen työ ja työtä tekevä ammattikunta eivät samaistuneet tiettyyn organisaatioon. (Raunio 2009, 23–24; Satka 1994.) Heinonen (2014, 38) kutsuu suomalaisen sosiaalityön historiaa kolmen kehitysvaiheen kautta huoltotyöksi, sosiaalihuolloksi ja moderniksi sosiaalityöksi.

2.3 Aikuissosiaalityöstä

Nummelan (2011, 13) mukaan aikuissosiaalityö on käsitteenä ja toimintana varsin nuori, mutta se omaa pitkät perinteet toiminnallisten lähtökohtien ollessa arvoissa, tiedoissa ja yhteiskunnallisessa ympäristössä. Aikuissosiaalityö syntyi sosiaalilainsäädännön ja hyvinvointivaltion myötä sosiaalityön omatessa vahvan kytköksen hyvinvointivaltion sosiaalityrva- ja palvelujärjestelmään. Erityisesti 2000-luvulla aikuissosiaalityö on jäsentynyt käsitteenä ja työmuotona. (Jokinen & Juhila 2008, 83; Nummela 2011.)

Aikuissosiaalityöllä hyvinvointia tuottavana palveluna on oma paikkansa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa. Sosiaalityöntekijät aikuissosiaalityössä kohtaavat monia erilaisia asiakkaita heidän erilaisissa elämäntilanteissaan. Aikuissosiaalityöllä ehkäistään asiakkaiden syrjäytymistä hyvinvointivaltion verkostosta. Tämä näkyy erityisesti uudistuneen sosiaalihuoltolain (2014/1301) 17§:ssä, joka määrittelee sosiaalista kuntoutusta. Asiakkaan sosiaalista toimintakykyä vahvistetaan sosiaalisen kuntoutuksen avulla ja ehkäistään syrjäytymistä sekä edistetään asiakkaan osallistumista.

Aikuissosiaalityön lähtökohta, on pyrkiä myös aikuissosiaalityön toiminnalla vaikuttaa välittömästi asiakkaan tilanteeseen ja käyttäytymiseen. Puhutaan mikrokäytännöstä, jossa kohde on asiakaslähtöisesti asiakas, yksilö ja hänen elämäntilanteensa. Aikuissosiaalityön kunnallisella puolella tehtäväalueita ovat olleet yksilöön kohdistuva kuntouttava ja psykososiaalinen työ tavoitteena asiakkaan voimavaraistuminen, omaehtoinen selviytyminen, elämänhallinta, vastuullisuus ja hyvän

elämän osallisuuden vahvistuminen; tavoitteena on valtaistuminen. Jokinen & Juhila (2008) ja Raunio (2004) nimeävät lisäksi aikuissosiaalityön tehtäväalueeksi alueellisen työn ja yhteiskunnan rakenteisiin kohdistuvan työn. Tällöin tavoitteena ovat aikuissosiaalityön palveluiden ja työn kehittäminen, tiedontuotanto, palvelujärjestelmän ohjaus, verkostoituminen ja kansalaisvaikuttaminen.

Juhila (2008) on jäsentänyt aikuissosiaalityön toiminta-areenat a) kunnallisena peruspalveluna, (mielenterveys- ja päihdetyö, kuntouttava työtoiminta, tukiasuminen, asunnottomuuteen liittyvä työ, alue- ja yhdyskuntatyö) b) moniammatillisena ja erityisenä julkisena areenana (työvoiman palvelukeskus, maahanmuuttopalvelut, päihde-, kriminaali- ja vankeinhoitotyö) ja c) muilla hyvinvointiyhteiskunnan areenoilla tehtävänä aikuissosiaalityönä (järjestöt, seurakuntien diakoniatyö ja sosiaalisten yritysten tarjoamat palvelut). (Juhila 2008, 7–8, 14–15, 43; Tolonen 2012, 10.)

Mäntysaaren (2006, 117) mukaan aikuissosiaalityön tehtäviin kuuluvat sosiaalityön tehtävistä ne, jotka eivät sovellu muun sosiaalityön osa-alueen tarkempiin kategorioihin kuten lastensuojeluun. Hänen näkemyksensä mukaan aikuissosiaalityö on köyhien ja syrjäytyneiden kanssa tehtävää työtä. Paynen (2009, 320–337) mukaan sosiaalityö määrittyy sosiaalisten ongelmien määrittelyn kautta asiakaskunnan muodostuessa vammaisista, mielenterveysongelmaisista ja vanhuksista. Aikuissosiaalityössä korostuvat taloudelliset ongelmat, työn ja koulutuksen kysymykset, asunnottomuus sekä asumiseen, terveydellisiin haasteisiin, kuntoutumiseen, päihdeongelmiin, rikolliseen elämäntapaan ja muihin kriisitilanteisiin liittyvät asiat. (Tolonen 2012, 8-9.)

Aikuissosiaalityön palveluja Tossavaisen ja Kärjen (2008, 9) mukaan ovat toimeentulotuki, (v. 2017 perustoimeentulotuki on siirtynyt Kelaan) sosiaaliturvatyö, päihdepalvelut, sosiaalinen kumppanuustyö, asumispalvelut, kotouttamistyö ja työllistämispalvelut. Kunnallinen aikuissosiaalityö on osa aikuisten parissa tehtävää sosiaalialan työtä. (Liukonen & Lukman 2007, 66–67.)

Raunio (2004, 57) mainitsee yksilötyön työmenetelminä dialogisuuden ja psykososiaalisen työn eli terapeutin työskentelyn, joissa oleellista on asiakkaiden ym-

märtäminen ja tukeminen akuuteissa elämän kriisitilanteissa. Asiakkaan tilanteessa kiinnitetään huomiota hänen tarpeisiinsa ja työssä korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Tavoitteena on korostaa ihmisen psyykkistä selviytymistä vaikuttamalla hänen toiminta- ja ajattelutapoihinsa. Hermeneuttinen asiakasta ymmärtävä työote korostuu dialogisessa ja psykososiaalisessa työssä, jossa asiakkaalle luodaan uutta ymmärrystä tilanteestaan ja ongelmistaan ja näin mahdollistetaan tilanteen muuttuminen. (Raunio 2004, 131–143, 140–141.)

R. Vance Peavy (1999; 2006) näkee psykososiaalisen asiakastyön sosiodynaamisena ohjauksena (counselling) jonka suomalainen vastine psykososiaalinen voidaan nähdä myös vuorovaikutuksellisenä. Hän esittää sosiodynaamisen ohjauksen prosessina, jossa ihminen, ohjaaja auttaa toista ihmistä, avunhakijaa, arjen elämän ongelmissa yhdessä suunnitellen asiakkaan elämää. (Peavy 1999; 2006, 19–20, 28, 34.) Ohjauskeskustelu on kärsivällistä, älykästä keskustelua, jossa auttaja ja avunhakija tekevät yhteistyötä ongelmien ymmärtämiseksi ja ratkaisemiseksi kunnioittavalla asenteella. Sosiaalityöntekijä pyrkii ohjauskeskustelussa dialogin suuntaan. (Hakkarainen 2012; Peavy 2006, 19, 38, 88–89; Särkelä 2001.) Mönkkösen (2007, 24–25) mukaan sosiaalityö on substanssiosaamista, prosessiosaamista ja vuorovaikutusosaamista vaativaa työtä. Aikuissosiaalityö tavoitteellisenä työnä ja onnistuessaan voi olla merkittävä yhteiskunnallinen vaikuttaja. Lähestymistapoja voi olla erilaisia, mutta aikuissosiaalityön kohde on viime kädessä kuitenkin aina yksittäinen asiakas. (Raunio 2004, 59).

Sosiaalihuoltolaki, rakenteellisen sosiaalityön velvoite ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutos haastavat aikuissosiaalityötä puntaroimaan kriittisesti työnsä ydintä ja vaikuttavuutta. Oleellista aikuissosiaalityössä on myös asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien valvonta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Sosiaalityön tehtävä on auttaa ja tukea yksilöitä, perheitä ja makrokäytännöstä puhuttaessa vaikuttaa toiminnallaan yhdyskuntien kehittämiseen ja poliittiseen päätöksentekoon. Tämä sosiaalityön kaksoissidos painottuu uudessa Sosiaalihuoltolaissa rakenteellisen sosiaalityön määritelmässä. Aikuissosiaalityössä työtä ohjaavat lakien lisäksi kuntien laatimat ohjesäännöt ja toimintaperiaatteet.

Heinonen (2014, 58–59) mainitsee rakenteellisen sosiaalityön lähtevän liikkeelle jatkuvan muutoksen tilanteesta. Hyvinvoinnin toteuttajana rakenteellinen sosiaalityö pyrkii luomaan toimivaa yhteistyötä tutkijoiden, sosiaalityöntekijöiden, palvelujen käyttäjien ja erilaisten järjestöjen ja liikkeiden aktiivien välillä. Erilaiset kansalaisyhteiskunnan toimintamuodot, kansalaisten vapaaehtoinen toiminta ovat siten myös keskeisiä sosiaalityön kehittymiselle ammatillisena toimijana, hyvinvoinnin toteuttajana ja edistäjänä sekä huono-osaisuuden poistajana. (Heinonen 2014; Raunio 2009, 11; Satka 1994).

Kirjavainen (2016) toteaa sosiaalipalvelujen räätälöinnin, valinnanmahdollisuuden, kansalaisten aktiivisuuden, osallistumisen ja osallisuuden, yhteistoiminnan ja monipuolisen palveluntuotannon olevan tätä päivää sosiaalipalveluissa ja sosiaalityössä. Kirjavainen (2016) mainitsee tutkimuksessaan henkilökohtaistamisen käsitteen. Palvelujen käyttäjille tehdään henkilökohtainen budjetti, jonka puitteissa he voivat käyttää tarvitsemiaan palveluja. Henkilökohtaisen budjetoinnin avulla taattaisiin palvelujen käyttäjien valinnanmahdollisuuksien lisääminen ja sitä tulisi tarjota kaikille edellytykset täyttävälle sosiaalihuollon palvelujen käyttäjille. Universaalisuutta henkilökohtaistamisen käsitteessä Kirjavainen (2016) perustelee sillä, että jokaisen voidaan jossain vaiheessa elämänsä katsoa tarvitsevan palveluja. Palvelujen käyttäjille tulee tarjota myös tietoa, neuvoja, ohjausta, asianajoa (advocacy) ja tukea. Henkilökohtaistamisen tarkoitus on palvelun käyttäjän itsenäisyyden tukeminen ja hyvinvointi, joiden saavuttamiseksi tarvitaan paikallisten työntekijöiden ja yksilöiden yhteistyötoimintaa. (Vrt. Suominen 2008;2010 & Suominen & Tuominen 2007.) Tavoite on yhteistoiminta ja kumppanuustyöskentely. Yhteistoiminnalla on voimaannuttava vaikutus, mikäli se perustuu moninaisuuden hyväksymiseen ja demokraattiseen päätöksentekoon. (Kirjavainen 2016.)

Henkilökohtaistamisen käsitettä on kritisoitu siitä, että siitä puuttuu näkökulma vaikuttaa rakenteelliseen eriarvoisuuteen sekä köyhyyteen liittyvään diskriminaatioon ja alistamiseen. Sosiaalityöntekijöille henkilökohtaistaminen tarjoaa mahdollisuuden toimia palvelun käyttäjien ja tuottajien kanssa yhteistyössä. Tarvitaanko sosiaalityössä tulevaisuudessa (jo nyt?) ohjaajia, jotka seuraavat asiakkaiden henkilökohtaisen budjetin käyttöä? Edellä oleva tarkastelu havainnollistaa sen

kuinka hahmottumaton ja voimakkaassa muutosvaiheessa aikuissosiaalityön käsite on.

2.4 Sosiaalityö suhdetyönä

Kun raha ei ole enää yksinomaan asiakassuhteen synnyn motivoiva voima, siirtyy huomio vuorovaikutussuhteeseen. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta ja vuorovaikutusta on tutkittu ja analysoitu monesta näkökulmasta. Suhdetta on määritelty politiikassa, hallinnossa, sosiaalitieteellisissä tutkimuksissa ja sosiaalityön omilla akateemisilla kentillä. Kirsi Juhila (2008) tarkastelee sosiaalityötä liittämistä ja kontrolli-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutussuhteessa tapahtuvana asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetyönä. Juhila (2006, 11) tuo esiin näkemyksensä sosiaalityön auttamis- ja muutostyön ytimeistä, kasvokkaisesta asiakaskontaktista, jolloin kussakin suhteessa tulee esiin erilainen ymmärrys työntekijöiden ja asiakkaiden rooleista, jotka ovat erilaisia eri tilanteissa. Ytimeen vaikuttavat moninaiset seikat, jotka määrittävät työntekijän ja asiakkaan suhdetta ja vuorovaikutusta yleisemmin. Juhilan (2006) mukaan asiakaskohtaamisiin ei ole riittävästi pureuduttu sellaisina kuin ne sosiaalityön arkitodellisuudessa tapahtuvat. Sosiaalityöhön kumppanuussuhteena sisältyy transkulturaatio, joka on asiakkaan ja työntekijän tasavertaista suhdetta, asiantuntijuuden ollessa molemmilla osapuolilla. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän ”ääni” tulee kuulluksi, sillä molemmilla osapuolilla on oikeus saada äänensä kuuluviin ja oikeus tulla kuulluksi. (Juhila 2006, 13–14, 201–202).

Sosiaalityön omissa akateemisissa keskusteluissa kumppanuussuhde on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä tekemistä, vuorovaikutuksellista työtä, jossa jäsenetään asiakkaan elämäntilannetta ja ongelmakohtia. Juhilan (2006) sekä Särkelän (2001) mukaan elämänpolitiikkaan nojautuen kumppanuussuhteessa nähdään asiakkaiden eroavaisuudet ja yksilölliset elämäntilanteet, asiakkaan osallisuus ja valtautuminen (empowerment), sosiaalityöntekijän roolin ollessa horisontaalista, luottamukseen perustuvaa sosiaalityötä. Kumppanuussuhde rakentuu vuorovaiku-

tuksessa, identiteetin, identiteettineuvottelun ja sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ollessa keskeisiä käsitteitä. (Juhila 2006, 103–104, 115–117, 126–140, 201–202, 243–245, 253–255; Särkelä 2001.)

Niskala (2008) sijoittaa suhdetyön erityisesti vaiheeseen, jolloin asiakkaan ja vastuutyöntekijän välinen työskentely on syvempää kuin alun kohtaamisvaiheessa. Niskala (2008) tarkastelee sosiaalityön prosessia ja käyttää suhdetyön käsitettä kuvaten asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhdetta ”omana olona”, työtä asiakkaan ”luomuverkostoissa”, kollegojen tukea ja ”juonimista järjestelmässä”. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä-hankkeessa (VIVA 2010–2011) mainitaan sosiaalityötä tarkastellun tunteiden käsittelyn, nimeämisen ja säätelyn kautta tunnetyönä. (Jouttimäki ym. 2011.) Hankkeessa positioinnin yhdistäminen työparityöskentelyyn johti oivallukseen sosiaalityön tarkastelusta tunnetyönä ja suhdetyönä. Särkelän (2001) mukaan sosiaalityöntekijä luo asiakkaaseensa sellaisen vastavuoraisen työskentelysuhteen, jossa asiakas haluaa olla mukana. Sosiaalityöntekijä subjektivoi asiakkaan rinnalleen pohtimaan eri näkökulmia, miten asiakas voisi elämäntilanteessaan toimia mahdollisimman tarkoituksen mukaisesti. Auttamispahtumassa asiakkaan käyttäytyminen saa selvityksensä siitä, luottaako asiakas työntekijään, pitääkö hänestä, onko työntekijä ammattitaitoinen, arvostaako työntekijä asiakasta, onko ilmapiiri kunnioittava ja hyväksyvä. Ei riitä, että työntekijä oppii toimimaan taitavasti suhteessa asiakkaisiin, vaan samoja vuorovaikutuksen elementtejä tarvitaan suhteessa työtovereihin. (Särkelä 2001, 33–38, 68.)

Sosiaalityö on suhdetyötä ja avointa asiantuntijatyötä. Karvinen-Niinikoski (2005, 80–82) kuvaa sosiaalityön muutosta globalisoituvassa epävarmuuksien maailmassa esittäen asiantuntijuuden ja tiedontuotannon kehityssuuntia. Neuvottelu- ja toimintayhteyksissä orientoituva tiedontuotanto on avointa asiantuntijoiden neuvotellessa maallikoiden kanssa oman tietotaitonsa pohjalta. Avoin asiantuntijuus on kokemustietoon nojaavaa, korostaen kumppanuutta. Rajojen ylitykset, asiantuntijoiden verkostoituminen ja yhteistyö ovat tyypillisiä avoimelle asiantuntijuu-delle toiminnan kautta. Avoin asiantuntijuus on myös muutossuuntautunutta ja se työskentelee rajoja ylittäen asiakkaitansa osallistaen ja voimaannuttaen. Relevanttia tietoa tai taitoa voi esittää kuka vain osapuolista ja asiantuntijuutta ei johdeta suoraan tietystä ammatista, koulutuksesta tai asemasta käsin.

Avoim kanssakäyminen sisältyy avoimeen asiantuntijuuteen ja se on siten vasta-kohta suljetulle asiantuntijuudelle, jossa asiantuntijoilla on tutkimukseen perustuvaa tietoa, jota jaetaan ohjeina maallikoille. Juhilan (2006, 84–92) mukaan asiantuntijuus on vertikaalista, kun sosiaalityöntekijä ajattelee itsellään olevan tietoa, jota asiakkaalla ei ole. Sosiaalityöntekijä määrittelee muutoksen suunnan, jolloin asiakkaan näkemys jää alisteiseksi sosiaalityöntekijän näkemykseen verrattuna.

Avoimen asiantuntijuuden ollessa kontekstuaalista voidaan eri tilanteissa todeta, mikä on asiantuntijuutta eikä keneltäkään suljeta asiantuntijuutta pois, vaan tärkeäksi tulee arjesta nouseva tieto, jota ei muutoin ole mahdollista saavuttaa. (Ks. Eräsaari 2002; Karvinen-Niinikoski ym. 2005.). Asiantuntijuus rakentuu monialaisissa sosiaalityön osaamisissa huomioiden muuttuvat toimintaympäristöt, jolloin tilanteisiin valmiiksi sovellettavaa tietoa on vaikeampi tavoittaa ilman vuorovaikutteista tietämistä yhdessä toisten osaajien kanssa. Kollektiivisessa asiantuntijuudessa tiedonmuodostus on tilannekohtaista ja se rakentuu useaa eri tiedontuotannon kanavaa pitkin korostaen professioiden monipuolista tiedontuotantoa (uusi tiedontuotannon tapa.) (Karvinen-Niinikoski ym. 2005; Metsola 2013, 18; Pohjola 2007, 10–11; Rantanen & Toikko 2014, 403–410.) Metterin (2012) mukaan ihmisen luottamus hyvinvointivaltion vakiintuneisiin käytäntöihin katoaa, jos ihmisen oma asiantuntijuus jätetään huomiotta. Asiakkaan valtaistuminen tarkoittaa myös osallistumista sosiaalihuollon organisaation toimintaan, joka on ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Moderni ja postmoderni asiantuntijuus voivat joustavasti vuorotella sosiaalityön käytännöissä, sillä asiakassuhteessa aina tasapainoiltaan asiantuntijakäsitysten välimaastossa.

Kyösti Raunion (2009, 6) mukaan suomalainen sosiaalityö pyrkii professionsa vahvistamiseen, jolloin arvot ja tieto korostuvat toiminnan lähtökohtina. Niskala (2008, 163) tuo omasta tutkimuksestaan esiin vahvan ammatillisen ja eettisen sitoutumisen sosiaalityön arvoihin työskenneltäessä muutoksessa ja epävarmuudessa. Refleksiivisyyteen ja transformatiiviseen oppimiseen perustuva muutos ovat keskeisiä sosiaalityön tutkimuksessa ja sosiaalityön ammatillisissa työprosesseissa. Payne (2007, 1–25) mainitsee ammattikäytäntöjen ja ammatillisen ajattelun olevan sosiaalisesti muotoutuneita.

Niskala (2008) mainitsee hyvän sosiaalityön prosessin nojaavan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistoiminnalliseen neuvottelusuhteeseen. Työskentely muutoksessa vaatii prosessi-, neuvottelu- ja innovaatio-osaamista. (Niskala 2008; Pohjola 2007, 8.) Kvist (2009) mainitsee omassa tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden kokevan ammatillisuutensa korkeatasoiseksi ja se heijastuu asiakastilanteisiin. Hänen tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöistä 93 prosenttia arvosti omaa koulutusta ja työtehtävien monipuolisuutta. Heillä on vahva ammatti-identiteetti ja he ovat työhönsä sitoutuneita.

Sosiaalityön asiantuntijuus, osaaminen, arvot ja vaikuttavuus tulevat erityisesti esiin työskenneltäessä lastensuojelussa- ja aikuisten parissa tehtävässä työssä, joihin vaikuttavat yhteiskunnassa vallitsevat muutokset ja arvot. Monenlaiset tekijät ja seikat vaikuttavat ja ohjaavat tehtävää sosiaalityötä, kuten yhteiskuntakäsitys. Mutta oleellisen tärkeää on, millainen ihmiskäsitys, arvot, eettiset ohjeet ja sosiaalityöntekijän ammattitaito vaikuttavat sosiaalityöhön. Sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille ja lähihoitajille mainitaan ihmisarvon, ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden olevan keskeisiä eettisiä periaatteita ja ammattietiikan lähtökohtia. (<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>, 7.)

Talentian oppaan mukaan oleellinen osa työntekijän valmiuksia on ammattieettinen valmius, kypsyyden ja harkinta työntekijän joutuessa kohtaamaan työssään tilanteita, jolloin sosiaalialalle tärkeitä arvoja on pidettävä yllä. Sosiaalityöntekijän työn sisällöllisten osaamisalueiden lisäksi sosiaalityöntekijältä edellytetään omaan oppimiseen, kehittymiseen ja ammatillisuuteen liittyvää henkilökohtaista osaamista. Talentian oppaan ohjeiden ja tekstien muotoilun tukena ovat olleet sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen järjestön IFSW:n (international Federation of Social Workers) ja valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaalityön ammatillisen toiminnan perusta on tieteellisen tiedon tuottaminen ja omaksuminen. Ammatillinen vastuu syntyy pätevyyden ja ammatillisen kasvun kautta. Sosiaalityöntekijä on tietoinen vastuullisuudestaan yhteiskunnallisten instituutioiden valtaa käyttävänä profession edustajana. (Metsola 2013, 19.)

Ammatillinen etiikka ja ammatillinen omatunto velvoittavat työntekijää pitämään kiinni hyvinvointivaltion tavoitteista ja auttamiskäytännöistä niin kauan kuin hyvinvointivaltion toimintaa säätelevät lait ja politiikkaohjelmissa ilmaistut tavoitteet ovat voimassa. Uudistunut sosiaalihuoltolaki (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301) määrittää sosiaalityöntekijän tehtäväksi huolehtia yhteiskunnassa erityistä tukea tarvitsevien auttamisesta, heidän hyvinvoinnistaan.

3 Palveluohjaus

Sosiaalityön uranuurtajina pidettyjä ja sen kehitykseen vaikuttaneita henkilöitä Jane Addamsia ja Mary Richmondia voidaan pitää myös nykyisen palveluohjauskäsitteen muokkaantumiseen vaikuttaneina henkilöinä, koska sosiaalityö on aina pitänyt sisällään asiakkaan tilanteen arviointia ja palveluneuvontaa. Mary Richmond toi esiin yksilökohtaisen sosiaalityön (tapauskohtaisuuden), siten että casework perustui tapauksen yksityiskohtaiseen analyysiin. Hänen pääteoksensa *Social Diagnosis* (1917) ja *What is Social Case Work* (1922) painottavat tapauskohtaisuutta sosiaalityön ymmärtämisessä ja käytännössä tehtävässä sosiaalityössä. (Niemelä 2012, 22; Notko 2006.)

Palveluohjaus käsitteenä on monimuotoinen, kompleksinen. Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa tai sillä voidaan tavoitella erilaisia asioita asiakastyössä tai potilastyössä riippuen siitä, missä kontekstissa ja minkä asiakaskunnan kanssa sitä toteutetaan. Ideana palveluohjaus on suosittu, sillä hyvinvointipalveluissa sen ajatellaan tarjoavan käyttäjäkeskeistä ja kysyntäkeskeistä palvelua erotuksena instituutiokeskeisyydestä ja tarjontakeskeisistä palveluista. Sen ajatellaan myös vähentävän kustannuksia. Sosiaalipalveluihin palveluohjauksella haetaan tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Erityisesti sen avulla haetaan apua asiakkaan asioiden hoitamisessa palvelujärjestelmän ollessa hajanainen. Olennaista palveluohjauksen ideassa ovat ajatukset, että palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritasolta lähtien ihmisen elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista. (Ks. Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Notko 2006.) Asiakkaille palveluohjaus on myös tuonut tyytyväisyyttä. Joan Orme ja Bryan Glastonbury (1993, 20) sanovat sen olevan tapa harjoittaa palveluhallintoa, mutta se on myös menetelmä sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa. (Ks. Ala-Nikkola & Sipilä 1996.) Yhdysvalloissa ja Britanniassa palveluohjaus on osa lakisääteistä toimintaa. Palveluohjaaja voi toimia asiakkaan apuna, palvelujärjestelmien keskellä, rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi, asiakasryhmien tilanteen parantamiseksi tai asiakkaan elämämaailman ja viranomaisten systeemimaailmojen rajavyöhykkeellä.

Koskimiehen (2010) mukaan palveluohjauksen muodostaa asiakas, palveluohjaaja ja palveluntuottaja tai viranomainen. Palveluohjaukseen sisältyvät asiakkaat tarpeineen, auttajatahot tukimuotoineen ja palveluineen, palvelujen tuottajat ja palveluohjauksen työotteet. Palveluohjaus on työmenetelmä, jossa toimitaan asiakaslähtöisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle rakennetaan tuki sosiaalisen verkoston, palveluohjaajan ja palveluntuottajien kanssa. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Palveluohjaajan tulee hallita asiakasryhmänsä erityiskysymykset ja osata nähdä sen voimavarat. (Hänninen 2007, 16–18.) Pietikäisen & Seppälän (2003, 16) mukaan asiakkaan elämänhallinnan tueksi voidaan asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyöllä löytää palveluja sekä toimivia ja tarkoituksenmukaisia ratkaisuja. Matti Tuusa (2005, 51) näkee kuntoutuksen palveluohjauksen tavoitteena ihmisen toiminta - alueiden kohtaamisen, tarpeenmukaisten palvelujen yhteensovittamisen ja ajoittamisen ihmisen fyysisen, psyykkisen, sosiaalisten tarpeiden ja kuntoutumisen tukemiseksi.

Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) on Merja Ala-Nikkolan ja Jorma Sipilän (1996) mukaan prosessi, jossa tavoite on määrittää palvelutarpeet ja löytää niihin sopivat palvelut. Case managementiä nimitetään myös care managementiksi. Case management, palveluohjaus on kulttuurisidonnainen käsite. Puhuttaessa palveluohjauksesta kansainvälisesti käytetään käsitettä case management. Yksilökohtainen palveluohjaus on neuvontaa, koordinoitua ja asianajoa. Palveluohjauksessa asiakas on keskipisteenä, jolloin asiakkaan oikeuksien tunnustaminen ja niiden mahdollistaminen on tärkeää. Asiakasta kuunnellen pyritään löytämään ongelmiin ratkaisut joita asiakas pitää hyvänä ja tavoiteltavana elämässään sekä löytämään palvelut asiakkaan voimavarat huomioiden. (Hänninen 2007, 11.)

Valppu-Vanhaisen (2002, 8, 9, 14) mukaan asiakkaan omaisten osallistumisella on keskeinen merkitys palveluohjauksessa. Hänen näkemyksensä mukaan yksilökohtaisessa palveluohjauksessa yksi vastuutyöntekijä ottaa asiakkaan kokonaistilanteen seurattavaksi. Palveluohjauksella yhdistetään ja koordinoidaan asiakkaan palveluja palveluketjuksi huolehtien hänen palvelujensa suunnittelusta, hankkimisesta ja asiakkaan elämässä olevien ongelmien huolehtimisesta. Valppu-Vanhainen painottaa koordinoinnin lisäksi palveluohjausta asiakastyön menetelmänä. Se

on myös työtapa asiakaslähtöisenä toimintana, joka tuntee asiakkaan elämäntilanteen. (Valppu-Vanhainen 2002, 10 – 11; Hänninen 2007,12.)

Hännisen (2007) kolmitasoisessa neuvonta- ja palveluohjausmallissa (kuvio 1) on kolme eri kokonaisuutta: sosiaalihuolto, terveydenhuolto ja muut hyvinvointipalvelut. Sosiaalihuollon puolella kuvataan sosiaalisen hyvinvoinnin, sosiaalihuollon ja sosiaalihuollon erityispalveluja. Terveystenhuollon kokonaisuudessa kuvataan terveyden edistämistä, perusterveydenhuoltoa ja erikoissairaanhoidoa. Järjestelmän sisällä olevat palveluohjauksen eri työotteet palvelevat kaikkia asiakkaita.



Kuvio 1 (Hänninen 2007).

Palveluohjauksellisia työotteita on kehitetty palveluohjausmallien rinnalle. Työotteita voidaan käyttää asiakkuuden eri vaiheissa soveltaen niitä asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Hänninen 2007, 16–18.) Työotteet on jaoteltu kolmeen erilaiseen tasoon, jotka ovat informaatio ja neuvonta, palveluohjauksellinen työote ja yksilöllinen työote/palveluohjaus.

Yksinkertaisimmillaan palveluohjaus on neuvontaa; tasolla 1, jossa omatoimiset asiakkaat hakevat itse tietoa. Tämän päivän yhteiskunnassa tietoa haetaan sähköisesti eri palvelutarjoajien ja viranomaisten internetsivuilta, jotka sisältävät linkkejä ja tietoja palveluista ja sosiaalityöstä. Palvelupisteissä on työntekijöitä, joilla on käytössä kuntien tiedot ja palvelutarjonnan sisältävä palvelu- ja neuvontasivusto, joten he voivat antaa yleistä palveluohjausta. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään ja linkitetään tarvittaessa palveluissa eteenpäin. Palveluohjaaja suhtautuu tasavertaisesti asiakkaaseen. Konsultoiva työote on neuvovaa työtä, jolloin asiakas saa apua ongelmaansa. Hänninen (2007,5) mainitsee palveluohjauksen olevan prosessi, jossa arvioidaan asiakkaan palvelujen tarvetta. Palvelut voivat olla eri tukimuotoja tai erilaisia laitteita (esim. turvapuhelin, netin käyttö palvelujen saamiseksi, digitalisaatio).

Tasolla 2 voidaan auttaa tehokkaammalla palveluohjauksella. Tehokkaammassa palveluohjauksessa tuet ja palvelut kootaan asiakkaan saataville työskennellen yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa muiden auttajatahojen kanssa. Kolmannella tasolla intensiivisempää tukea tarvitseva asiakas saa yksilökohtaista palveluohjausta, koska asiakas ei ole tullut autetuksi palveluohjauksellisella työotteella. Yksilökohtainen palveluohjaus on malleista se, joka huomioi ei-omatoimisia asiakkaita, jotka tarvitsevat henkilökohtaista palveluohjaajaa. (Hänninen 2007, 17.)

Palveluohjauksen ohjausmallit ja työotteet voivat olla paljolti yhteneväiset keskenään. Yleinen palveluohjaus on yhtenevä neuvonnan ja ohjauksen kanssa. (Hänninen 2007; Koskimies 2010.)

Asiakkaan tuen tarpeet	Informaatio ja neuvonta	Palveluohjauksellinen työote	Palveluohjaus
vähäiset	Itsepalveluna E-palveluna Neuvova työote		
		Ohjaava työote	
laajat			Nimetty palveluohjaaja yksilöllinen ja kokonaisvaltainen prosessi

Kuvio 1 Palveluohjauksen työotteet (Koskimies 2010.)

Suominen ja Tuominen (2007, 13–14) määrittelevät palveluohjauksen asiakkaan todellisena kohtaamisena, jossa syntyy luottamussuhde, päämääränä asiakkaan toimintakyvyn vahvistuminen ja itsenäisen elämän subjektina oleminen. Asiakkaan sitoutuminen palveluohjaukseen ja sen ylläpitämiseen on asiakaslähtöistä palveluohjausta. (Suominen & Tuominen 2007, 46.) Palveluohjauksen toimijat ovat asiakas, palveluohjaaja ja muut palvelun tuottajat. Suominen ja Tuominen (2007, 31–33) jakavat palveluohjauksen mallit kolmeen eri ryhmään, joita ovat yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus sekä intensiivinen palveluohjaus.

Oleellista on, että asiakas tulee suhteellisen kevyellä ohjauksella autetuksi ja hänen tarpeensa ovat vähäiset. Yleisellä palveluohjauksella kyetään auttamaan yhtäaikaisesti useampia asiakkaita. (Vrt. Hänninen 2007, Koskimies 2010). Palveluohjaaja hallitsee hyvin palvelujärjestelmän ohjaten asiakkaita palvelujen pariin. Asiakkaan ja työntekijän suhde ei ole vahva, vaikkakin palveluohjaaja voi tehdä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, osallistua hoitosuunnitelman tekoon ja pitää yhteyttä viranomaisiin. (Suominen & Tuominen 2007.) (Vrt. Juhila 2006 & Niskala 2008 & Särkelä 2001, sosiaalityö suhdetyönä.)

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa oleellista on asiakkaan oma motivaatio ja selkeät tavoitteet, joten mallissa näyttäytyy vahvasti asiakkaan itsemääräämisoikeus ja seikat, jotka vaikeuttavat asiakkaan kuntoutumista. Voimavarakeskeinen

palveluohjausmalli on yhtenevä palveluohjauksellisen työotteen kanssa. Asiakkaan ja palveluohjaajan suhde on luottamuksellinen palveluohjaajan toimiessa kumppanina ja edunvalvojana tukien ja neuvoen asiakasta. Palveluohjaaja voi toimia oman työnsä ohella palveluohjaajana. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä voi varmistaa ja koordinoida asiakkaan palveluja palveluohjauksellisella työotteella. Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa voidaan arvioida asiakkaan tarvitsemia palveluja. (Suominen & Tuominen, 2007.)

Intensiivisen palveluohjauksen kohdalla yhtenevä työote on yksilökohtainen työote. Asiakas on päämies ja toimeksiantaja. Intensiivisessä palveluohjausmallissa palveluohjaaja ei voi toimia samanaikaisesti palveluohjaajana ja viranhaltijapäätöksiä tekevänä viranhaltijana. Työskentelyotteessa korostuu tällöin työn asianajoluonne. (Mt., 2007.)

Suomisen (2007, 13) mukaan palveluohjaus on asiakkaan todellista kohtaamista ja asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämisen tukemista. Sosiaalityön asiakas tarvitsee kuitenkin elämänhallintaan liittyvien tarpeidensa tukemiseen enemmän kuin vain tiedottamiseen perustuvaa palvelutyötä. (Raunio 2009, 5-6, 25, 69, 77, 175.) Aikuissosiaalityössä tulee huomioida asiakaskunta, joka myös määrittää tehtävää palveluohjausta asiakaslähtöisenä toimintana. Palveluohjauksen tulisi pääasiassa tapahtua asiakkaan toimeksiannosta lähellä asiakasta. Palveluohjaajan vastuu asiakkaasta ja palvelujen turvaamisesta korostuu asiakkaan päätöksentekokyvyn ollessa puutteellista jostain seikasta esim. sairaudesta tai epärealistisuudesta johtuen. Suomisen (2007, 14) mukaan asiakaslähtöisyyden periaatteesta ei ole enää kyse, mikäli palveluohjaus perustuu vain viranomaisen näkemykseen ohjauksen tarpeesta.

Suominen (2008;2010) näkee palveluohjauksen olevan enemmän kuin palveluneuvontaa ja toimivan paljon palveluja ja niiden yhdistämistä tarvitsevien vaikeassa elämäntilanteessa olevien parissa. Palveluohjauksen tavoite on, että vuorovaikutus ohjaajan kanssa vahvistaa asiakasta omana itsenään, ei potilaana tai asiakkaana. Palveluohjaaja ei tee päätöksiä asiakkaan hoidoista ja etuuksista. Suomessa palveluohjausta on toteutettu siten, että jollakin asiakkaan tarvitsemia palveluja

tuottavasta tahosta on kokonaisvastuu. Tehtävää ovat hoitaneet myös erityiset kotiuttamishoitajat. Ruotsissa on palkattu erityisiä henkilökohtaisia asiamiehiä eli palveluohjaajia vaikeassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden tueksi lähtökoh- tana asiakkaan tarpeet eikä esimerkiksi järjestäjän budjetti. Sote-uudistuksen muuttaessa sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämistä voisi Suomessakin tulla kyseeseen tarvetta vastaavalle työlle. Ruotsin mallissa sosiaali- ja terveydenhuol- lon hallinnollisesti sijaitessa kauempana toisistaan riskinä on välinpatoamisen suurempi mahdollisuus. Palvelutuotannon hajaantuminen voi tuoda saman ongel- man Suomen järjestelmään.

Edellä oleva tarkastelu paljasti, kuinka kirjavaa on se ilmiökenttä, johon palve- luohjauksella viitataan. Eri tutkijat tarkoittavat eri asioita. Työni empiirisessä osassa tarkastelen sitä, millaisia käsityksiä kunnan aikuissosiaalityössä toimivilla on palveluohjauksesta.

4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimukseni pyrkii ymmärtämään työntekijöiden kokemuksia ja kokemuksille annettuja merkityksiä: etsitään yhteisiä käsityksiä ja tarkastellaan eroavaisuuksia. Tutkimustapa liittyy fenomenografiseen tutkimustapaan, joka korostaa ihmisen rationaalisuutta ja intentionalisuutta muodostettaessa käsityksiä ympäröivästä maailmasta. (Ahonen 1994; Laine 2001.) Tutkimuksessani pyrin ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä, sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön uudistumista työntekijöiden näkökulmasta. Tavoite on lähinnä kuvata, ymmärtää ja tulkita toimintaa, tapahtumia ja ilmiöitä, ei tuottaa tilastollisesti yleistettävää tietoa. Keskeisenä ajatuksena oli lähteä liikkeelle työntekijöiden todellisista, eletyistä kokemuksista standpoint-asetelman mukaisesti. Sen mukaisesti tärkeää on työntekijöiden asiantuntijuus ja heidän näkökulmansa tutkittavaan aiheeseen, tekemäänsä työhön, joten lähdin heidän kertomastaan todellisuudesta kirjoittamaan tutkimusta. (Granfelt 1998, 15–17.) Aikuissosiaalityön työntekijät ovat kertoneet näkemyksiään aikuisosiaalityön kehittämisestä, muutoksesta ja palveluohjauksesta uutena työmuotona aikuissosiaalityön organisaatiossaan.

Pro gradu-tutkielmaa varten poimin tekemästani sosiaalityön käytäntötutkimuksesta pro graduni tutkimuskysymysten suuntaiset haastattelukysymykset ja niihin saadut vastaukset. En siis enää analysoinut kaikkiin haastattelukysymyksiin saamiini vastauksia ja kaikkea haastateltavien vastauksista, koska olin sitä jo tehnyt sosiaalityön käytäntötutkimusta varten. Kerroin haastateltaville, että haastatteluaineistoa käytän mahdollisesti pro gradu-tutkielman tekoon, joten liitteessä suostumus haastatteluun ja haastattelutietojen käyttöön on virheellisesti kohta, jossa mainitaan, että haastatteluaineistoa käytetään vain sosiaalityön käytäntötutkimukseen. Pyysin työyhteisössä haastateltavilta sähköpostitse suostumuksen, että voin käyttää haastatteluaineistoa myös pro gradu tutkielmaan.

Tutkijana huomioin sen seikan, että olin itse työskennellyt tutkimusyhteisössä, mutta halusin olla avoin tutkimuskohteelle pyrkien tavoittamaan tutkimuskohteen sellaisena kuin se on. Tutkimuksen viitekehys, sosiaalityö ja aikuissosiaalityö oli-

vat minulle tuttu, joten tutkijan subjektiivisuuteni tulee väistämättä osaksi tutkimusta. Tutkimuksessa sensitiivisyys ja eettisyys subjekteja ja muodostunutta aineistoa kohtaan korostuu.

Sosiaalityön käytäntötutkimuksessa tein puolistrukturoidun haastattelurungon (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2003, 19; Hirsjärvi & Hurme & Sajavaara 2008, 47; Anttila 2006, 308). Teemahaastattelulomake sisälsi avoimia ja vapaamuotoisia kysymyksiä, joilla hain vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.) Teemahaastattelun käyttäminen on hyvä, koska siinä huomioidaan asioiden erilainen tulkitseminen ja haastateltavien asioille antamat merkitykset ovat tärkeitä. Käsitys voi olla yhteisöllinen, mutta kokemus on aina henkilökohtainen. Tein kuusi haastattelua. Haastattelin aikuissosiaalityön johtavaa sosiaalityöntekijää, kahta sosiaalityöntekijää, asumisen tuen sosiaalihojaajaa, palveluohjausta tekevää sosiaalihojaajaa ja työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijää. Haastattelut tein yksilöhaastatteluina käyttäen apuna sanelukonetta ja haastattelut olivat kestoltaan tunnista puoleen toista tuntiin. Minulla oli valmiit teemat, jotka olivat aikuissosiaalityö, asiakkaat, palveluohjaus, asumisen tuki, työvoiman palvelukeskus ja uusi organisaatiomalli. Haastattelukysymykset olivat samat kaikille haastateltaville. Haastattelut olivat mahdollisimman avoimia, luonnollisia ja keskustelunomaisia, joka on fenomenografiselle haastattelulle ominaista. Tutkijana halusin antaa tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille tilaa. Kvalitatiivisessa, laadullisessa tutkimuksessa perehdytään tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin.

Tein haastattelut tutussa työyhteisössä, joten en kerännyt haastateltavilta heidän perustietojaan. Tutkijana noudatin haastateltavien kanssa tekemiäni sopimuksia huomioiden hyvän tutkimusetiikan mukaisesti sen, että kerroin haastateltaville tutkimuksestani ja haastateltavat vastasivat nimettöminä kysymyksiin. Haastateltavien anonymiteetti ja tietojen luottamuksellisuus ovat tärkeitä. Keskeisiä ovat haastateltavien oikeudet kuten yksityisyyden suoja, sillä lähtökohta on haastateltavan ihmisarvon kunnioittaminen. Haastateltavilla on oikeus kieltäytyä tai keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa vain tutkimusta. Tutkimuksen luotettavuus on tutkijan ja tutkittavien kokemusten tai tutkimus -aineiston välisen dialogin laadussa. (Tuomi & Sarajärvi 2009:125,131; Tuomi & Sarajärvi 2013.)

Pyrin aloittamaan aineistoon tutustumisen ja alustavien analyysien tekemisen samanaikaisesti aloittaen analyysin aineiston reflektiivisellä lukemisella. (Ruusu-vuori ym. 2010, 11.) Haastatteluaineistoa luin useampaan kertaan huolellisesti, litteroin kattavasti ja huolellisesti, mikä parantaa tutkimuksen laatua. Ymmärtämiseen perustuva lähestymistapani edellyttää laadullista analyysiä ja päätelmien tekoa. (Heikkilä 1998, 16.)

Tutkijana minun tulee muistaa olla tietoinen analyysin ja tulkinnan erottelussa osuudestani tutkimuksen rakentumisessa. Tutkimuksessa taustateoriaa vasten aineistoa arvioidaan, tarkastellaan (teoria keinona) ja tulkintateoria auttaa muodostamaan kysymykset, ohjaa tutkijan valintoja ja sen, mitä aineistosta etsii. (Eskola & Suoranta 2002, 81- 82.) Tulkinta on selkeästi eroteltu osa tutkimusprosessia ja erottumaton osa työskentelyä. Tulkintaa varten erotetaan aineistosta oleellinen, tuoden esiin sosiaalisesta todellisuudesta sellaista, mikä jäisi muutoin huomaamatta. Tutkijana pohdin saatujen tulosten merkitystä tutkimusalueella ja voisiko niillä olla laajempaa merkitystä. (Hirsjärvi ym. 1998, 222.) Teoriataustan, tutkimuskysymyksen, aineiston ja menetelmän tulee tukea toisiaan. Ne antavat raamit analyysille ja mahdollistavat monipuoliset tulokset. (Mäntynen & Pietikäinen 2009, 166, 168.)

Tein aineistolähtöisen sisällönanalyysin tutkimusaineistostani. Pyrin ymmärtämään ja huomioimaan kontekstin, miten asiat liittyvät ympäristöönsä. Kontekstin avulla analyysi voidaan kytkeä laajempiin sosiaalisiin ja kulttuurisiin yhteyksiin ja myöhemmässä analyysissä se voi olla avain merkitysten tulkintaan. Pyrin tutkimukseni analyysivaiheessa tiivistämään aineistoa hävittämättä sen informaatiota. Aineiston analyysia tapahtui koko tutkimusprosessin ajan ja ymmärsin, että selvittääkseni ratkaisuja tutkimuksen alussa esittämiini ongelmiin, tuli minun järjestää aineistoa, jotta sain kuultua haastateltavien omaa ”ääntä”. (Eskola, & Suoranta 2002; Hirsjärvi ym. 2003, 207–208.) Poimin aineistosta alkuperäisilmauksia, lauseita tai lauseen osia, jotka vastasivat tutkimusongelmasta johdettaviin tutkimuskysymyksiin. Tutkijana jouduin valitsemaan merkitykselliset tekstit. Sitaateissa olevista lausumista muodostin pelkistettyjä lauseita ja sanoja. Pelkistetyistä il-

mauksista etsin samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Ryhmittelyvaiheessa samaa asiaa tarkoittavat lausumat keräsin yhteen. Jatkoin analyysia yhdistämällä saman sisältöiset alakategoriat toisiinsa ja muodostamalla niistä yläkategoriat, jotka muodostivat vielä yhteisen yhdistävän kategorian. Lausumat muodostavat merkityksiä, joiden pohjalta muodostuivat kategoriat, joille annetaan sisältöä kuvaavat nimet.

Keskeiseksi ulottuvuudeksi muodostuivat aikuissosiaalityön muutokseen sisältyvät seikat. Yläkategoriat kuvasivat uudistumiseen sisältyviä asioita (sosiaalityötä ohjaavat seikat, palveluohjaus, palveluprosessin muuttuminen, asiakaskriteerit, oman työn asiantuntijuus ja sosiaalityön tehtävä rakenne.) Yhdistäville kategorioille annoin nimeksi aikuissosiaalityö muutoksessa, aikuissosiaalityön asiakaskriteerit, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tekemä työ ja palveluohjauksen käsitteen moniulotteisuus. Aineisto tiivistyi luokitteluvaiheiden kautta kuvaukseksi tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2002; Tuomi & Sarajärvi 2009.) Esi-merkinomaiset suorat lainaukset kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta. Ne myös antavat mahdollisuuden tutkimukseen osallistuvien äänen kuulumiselle. (Eskola & Suoranta 2002; Grönfors, 1985, 145; Tuomi, ym. 2002, 95–97.)

Analyysin prosessin avulla keräämäni aineiston hajotin siis osiin ja kokosin tieteelliseksi johtopäätöksi. Tutkijana tulkintoja tehdessäni pohdin analyysin tuloksia ja tein niistä johtopäätöksiä. Tutkijana tein synteesejä, joihin johtopäätösten tulee perustua, tulkinnan avulla löysin ja kirjoitin auki yhteyksiä, linkkejä ja ristiriitaisuuksia. Käytin apuna analyttisiä käsitteitä ja teoreettisia käsitteitä ja aiempaa tutkimusta. (Mäntynen & Pietikäinen 2009, 167.) Ymmärrän, että tutkija, tutkittava ja tutkimus selosteen lukija tulkitsevat tutkimusta tai jotain sen vaihetta omalla tavallaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen piirteisiin sisältyvät tutkijan uskomukset ja ennakkokäsitykset, ja ne on nostettava esiin. (Hirsjärvi ym. 1998, 220.)

Toteutin tutkimukseni hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla, jotta tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja tulokset uskottavia. Keskeisiä lähtökohtia tutkimusta tehdessäni oli, että tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissa. Tutkimuseettisen

neuvottelukunnan mukaisesti tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia. Toteutin tutkimuksen avoimesti ja viittasin muiden tutkijoiden julkaisuihin asianmukaisella tavalla antaen heidän saavutuksilleen niille kuuluva arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessani ja sen tuloksia julkaistaessa. Suunnittelin ja toteutin ja raportoin tutkimuksen tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimuksen ja etiikan yhteys näkyy siinä, että tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja eettiset näkökannat vaikuttavat tutkijan tekemiin ratkaisuihin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta).

Pro gradu -tutkielman tekeminen edellytti Helsingin yliopistossa hyväksyttyä ja toteuttamiskelpoista tutkimussuunnitelmaa sekä tämän jälkeen tutkimuspaikkakunnan edustajan hyväksymää tutkimuslupaa. Tutkimuspaikkakunnan sosiaalihuollon johtajan kanssa olimme sopineet sähköpostitse, että lähetän hänelle pro gradu-tutkielman tutkimussuunnitelman, jonka perusteella hain kaupungilta tutkimuslupaa. Lisäksi pyysin haastatelluilta sähköpostitse suostumuksen, että voin käyttää käytäntötutkimukseen keräämääni haastatteluaineistoa pro gradu-tutkielman tekoon.

5 Aikuissosiaalityön muutos työntekijöiden kokemana

5.1 Osallisuuden ulkopuolella

Aikuissosiaalityön uudistuminen tuo haasteita niin asiakkaille kuin työntekijöille. Paikkakunnalla, jossa tein tutkimukseni, ennakoitiin tulevia yhteiskunnallisia muutoksia sosiaali- ja terveydenhuollon alalla uudistamalla aikuissosiaalityötä ja sen palveluprosessia. Käytännössä tämä tarkoitti aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden virkojen vähentämistä, sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävänkuvan muutosta ja palveluohjausta uutena työmuotona uusille asiakkaille sekä palvelutarpeen arvioinnin käyttöön ottamista asiakastyötä tehtäessä. Aikuissosiaalityön vanhat, toimeentulotukea saavat asiakkaat olivat sosiaaliohjaajien asiakaina. Haastateltavat kuvaavat murrosvaihetta vanhan ja uuden mallin välillä aikana, jolloin toimeentulotukityö vielä kuului sosiaalitoimelle.

Aikuissosiaalityön uudistumiseen tutkimuspaikkakunnalla näytti sisältyvän postmodernille ajalle tyypillinen epävarmuus, mikä näkyi haastateltavien vastauksissa epätietoisuutena aikuissosiaalityön kehittymisen suunnasta tulevaisuudessa. Työtehtävissä ja palveluprosessissa oli jo toteutettu uudistamista, mutta vaikutti siltä, että muutos oli vasta aluillaan. Erityisesti toimeentulotuen Kelaan siirtymisen odottaminen vaikutti siihen, että toivottiin muutosta parempaan liittyen työn sisällön ja tehtävänkuvien selkeyttämiseen ja asiakkaan mahdollisuuteen saada hyvää, kohtaavaa palvelua. Postmodernin ajan mukaisesti työkuulttuurissa tapahtuisi työjaollista monimuotoutumista jatkossakin. (Ks. Juhila 2009; Karvinen-Niinikoski 2009; McDonald 2006; Metsola 2013; Payne & Askeland 2008.) Palveluohjauksen ja asiakkaille tehtävän palvelutarpeen arvioinnin nähtiin tuovan asiakkaalle mahdollisuuden saada tietoa palveluista, asiakkaan pystyvän vaikuttamaan haluamiinsa palveluihin, mutta myös asiakkaan vastuuttamisen omista valinnoistaan. (Vrt. Giddens 1995.)

Aikuissosiaalityön työn tueksi oli tutkimuspaikkakunnalla aiemmassa kehityshankkeessa kehitetty tilannearviolomake. Tilannearvion pohjalta tehtiin analyysia

asiakkaan tilanteesta ja yhteenvedo asiakkaan palveluntarpeesta. Asiakkaan palvelutarpeen ja elämäntilanteen kehittymistä ja muutoksia pystyttiin tarkastelemaan palaamalla tehtyyn yhteenvedoon. Sosiaaliohjaaja siirsi tilannearvion jälkeen tarvittaessa asiakkaan sosiaalityöntekijälle, joka teki palvelusuunnitelman, koordinoi järjestettäviä palveluja ja arvioi niiden vaikuttavuutta. Sosiaalityöntekijän tehtävänkuvaa kuului ehkäisevän toimeentulotuen päätökset ja niiden yhteydessä tehtävä suunnitelma asiakkaan elämäntilanteen tueksi.

Tutkimuspaikkakunnalla kaavailussa uudessa aikuissosiaalityön organisaatiomallissa työskentelee aluksi kaksi sosiaalityöntekijää, joiden työpaikka sijaitsee eri rakennuksessa, kuin toimeentulotukiyksikössä sijaitsevien palveluohjaajan ja sosiaaliohjaajien työpisteet. Toimeentulotukiyksikössä oleva palveluohjaaja tapaa uusia toimeentulotukiasiakkaita ja siirtää heitä tarvittaessa aikuissosiaalityön asiakkaiksi tai sosiaaliohjaajien asiakkaiksi. Palveluohjaaja ohjaa asiakkaita myös muiden palvelujen pariin. Palveluohjaaja tekee uusille asiakkaille palvelutarpeen arviointia. Sen ajatellaan toimivan tulevaisuudessakin ”pohjana” (vrt. vanhan mallin tilannearvio) sosiaalityöntekijän aloittamalle työlle.

Toimeentulotukea tekevien sosiaaliohjaajien tehtävänkuvaa kuului vanhassa mallissa sosiaaliohjaus ja palveluohjaus omille asiakkailleen. Uudessa mallissa heidän työtään on myös palveluohjaajan tapaamien uusien asiakkaiden perustoimeentulotuen käsitteleminen sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen. Sosiaaliohjaajat tekevät myös sellaisten uusien asiakkaiden ensimmäiset toimeentulotukihakemukset, jotka eivät ole käyneet palveluohjaajan tapaamisella. Toimeentulotuen perustoimeentulotukea pitkäaikaisille asiakkaille tekevät etuuskäsittelijät. Aikuissosiaalityössä mietittiin sitä, tuleeko palveluohjausta tekevä sosiaaliohjaaja työskentelemään jatkossa sosiaalityön alaisuudessa eikä silloisessa toimeentulotukiyksikössä.

”että kai se sitten ohjautuu, kun se on ohjautunut aiemminkin, tässä aiemmassa mallissa jotenkin ihan hyvin niille henkilöille, jotka on sitten palvelua, ohjausta ja neuvontaa tai sitten sosiaalityötä, nehan on ohjautunut nytkin ihan hirveen hyvin, en mä osaa sanoa.”

Yllä olevassa kommentissa haastateltava ihmetteli palveluprosessin uudistamista. Hän totesi asiakkaan ohjautuneen vanhassa tiimimallissa ohjausta ja neuvontaa antavalle työntekijälle eli sosiaali-ohjaajalle ja sosiaalityötä tarvitseva asiakas ohjautui sosiaalityöntekijöille. Haastateltava piti vanhaa mallia toimivana.

”No, tota oikeestaan on niinku, vähän vaikeuksia mieltää itsensä tähän aikuis-sosiaalityön kokonaisuuteen... että se tiedetään, että jatkossa tavoitteena on eli 1.1.2015 on yhden sosiaalityöntekijän malli... että tietyllä tavalla työ on kaikkien aikamoisessa murroksessa... et meit ei oo millään lailla valmennettu tän tyyppiseen työhön, ilmeisesti ei myöskään edellytetä sitä vielä.”

Haastateltava mainitsi edellä olevassa vastauksessa aikuissosiaalityön olevan aikamoisessa murroksessa. Hän ei kyennyt vielä hahmottamaan itseään osana aikuissosiaalityön muutosta. Tulkitsen hänen näkemystään siten, että hän todennäköisesti pohti laajemmin tulevaa valtakunnallista aikuissosiaalityön muutosta. Hänellä oli tietoa tulevaisuudesta, että aikuissosiaalityöntekijöitä tulisi olemaan tutkimuspaikkakunnan aikuissosiaalityön organisaatiossa ainoastaan yksi vuoden 2015 alussa. Haastateltava ei ollut saanut tarkempaa tietoa tulevista muutoksista, mutta tulkitsen hänen puheestaan, että hän odotti esimiestaholta informaatiota tulevista, suunnitelluista muutoksista. Hän odotti tietoa, jotta kykenisi myös työntekijänä valmistautumaan tulevaan. Hänellä oli todennäköisesti myös odotus siitä, että häntä perehdytettäisiin tai ”valmennettaisiin” tuleviin työtehtäviin.

”En osaa sanoa, mikä se hyöty on, taloudellinen säästö kunnalle. En osaa sanoa, jälkeenpäin voi verrata, mut eiks se selvästi taloudellistakin hyötyä haetaan.”

Yllä olevassa vastauksessa haastateltava toi esiin sosiaalityöntekijöiden työpaikkojen vähentämisestä sen, että kunta hakee säästöjä supistamalla sosiaalityöntekijöiden viroista. (Ks. Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Niemelä 2010; Notko 2006.) Tuloksissa tuli esiin, että kunta hakee säästöjä, mutta tätä näkemystä ei kuitenkaan suoraan liitetty siihen, että palveluohjauksella vähennettäisiin kunnan kustannuksia. Tulkintani kunnassa toteutettuun aikuissosiaalityön muutosprosessiin on kunnan taloudellisen tilanteen vaatima taloudellisten resurssien ja inhimillisten työ-

voimaresurssien huomioiminen hyvinvointiyhteiskunnassa, jossa valtion ja kuntien tulee tarkkaan huomioida niukkenevat resurssit. (Niemelä, 2010, 16–17; Notko 2006) Edellä olevissa tarkasteluissa korostuu epävarmuus tulevaisuudesta.

Heinonen (2007, 11) mainitsee tutkimuksessaan työn kehittämisestä, että sosiaalityöntekijät mahdollisesti haluaisivat työssä viihtyäkseen osallistua ja kehittää työtä ja tarkastella kriittisesti yhteiskuntaa. (Top-down, ks. myös Stenvall & Syväri & Vakkala 2007; Viitala 2004; Jouttimäki ym. 2011.) Kvist (2009) mainitsee omassa tutkimuksessaan, että 78 prosenttia sosiaalityöntekijöistä kokee, ettei työaika riitä vaikuttamiseen. Tuusan (2005) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät totesivat myös, ettei ole riittävästi aikaa työlle, kohdata kokonaisvaltaisesti asiakas. Määtän (2004) mukaan tarvitaan sitoutunutta, pitkäjänteistä auttamistyötä, jossa työntekijöillä on tilaa, aikaa ja keskinäistä luottamusta käsitellä työn kuormittavuutta. Rakenteiden tulisi olla toimivia moniammatillisen yhteistyön toteuttamiseen ja työntekijöiden henkiseen tukemiseen. Byrokraattisesti ja sektoroituneesti rakentuneen palvelujärjestelmän tilalle haetaan uudenlaista joustavuutta ja moniulotteisuutta tavoitteena työn vahvistaminen erilaista asiantuntemusta yhdistämällä, jolloin käytännössä saadaan myönteisiä tuloksia asiakkaan ongelman ratkaisussa. (Määttä 2004; Pohjola 1999, 110.) Tarkastelemassani organisaatiossa työntekijöitä ei ollut kutsuttu mukaan muutoksen läpivientiin eikä siihen ollut varattu työntekijöiden aikaa.

Henkilöstön liiallinen kuormitus on ollut sosiaali- ja terveystaloudissa henkilöstön ongelma vuosikautia koskien muun muassa vanhusten kotihoidon työntekijöitä sekä sosiaalityöntekijöitä lastensuojelussa. Hyvä johtaminen, johon kuuluu osallistaminen, on tehokas keino estää henkilöstön ylikuormitusta.

”No, ihan varmasti se, että järjestelmän luominen ja käytäntöjen luominen aiheuttavat sen, että sosiaalityöntekijät eivät välttämättä ole ihan tietoisia siitä, mitä tapahtuu. Ehkä heihin pitäisi ottaa yhteyttä, että miten ne rakenteet sitten todella ovat käytännössä niin se aiheuttaa varmasti haasteita.”

Aikuissosiaalityön uudistaminen ja työntekijöiden näkemykset käytäntöjen kehittämisestä ja siitä, ketkä saisivat aikuissosiaalityön palveluja, pohdittivat heitä. (Vrt. Niskala 2008.) Edellä olevassa pohdinnassa haastateltava mainitsi järjestel-

män luomisen ja käytäntöjen luomisen, joiden uudistamisesta sosiaalityöntekijöillä ei välttämättä ole tietoa. Tulkitsen hänen näkemystään aikuissosiaalityön käytäntöjen rakentamisesta puutteellisena siksi, ettei sosiaalityöntekijöitä tai osaa heistä ollut kuultu aikuissosiaalityön organisaatiomallin eikä tehtäväkuvien muutoksessa.

”...kaiken kaikkiaan, kun organisaatio kehittyy, niin myös ois ihan hyvä, kun asiakas sais itse olla mukana kehittämässä niitä palveluja, nii varmaan siihen tulis ihan oikeata faktaa siitä, mitä asiakas toivoo näiltä palveluilta.”

Haastateltava jatkoi pohdintaansa organisaation kehittämisestä – asiakaskuntaakaan ei ollut otettu mukaan. Asiakaskunnasta saadut näkemykset toisivat tietoa asiakkaiden tarvitsemista palveluista. Haastateltava oli ainut haastatelluista, joka mainitsi kehittämistyön yhdessä asiakkaiden kanssa.

Haastateltavat pohtivat aikuissosiaalityön toimeentulotukipainotteisuutta. Asiakkaiden toimeentuloon ja talouteen liittyvät asiat olivat olleet ja yhä olivat iso osa tehtävää aikuissosiaalityötä. Etuuskäsittelijät tekivät perustoimeentulotukea ja sosiaaliohjaajat täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Haastateltavilla oli tiedossa perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan vuoden 2017 alussa.

Haastateltava pohti tulevaisuutta alla olevassa vastauksessa: mitä tulevaisuus toisi mukanaan asiakkaiden parissa tehtävään toimeentulotukityöhön? Asiakkaiden toimeentuloon liittyvien asioiden hoitaminen vaikutti epävarmalta tulevaisuudessa.

”..mut en tiedä tulevaisuudessa, tää niinku talouteen ja toimeentulotukeen liittyvät asiat.”

”... sama ihminen on vastannut aina sosiaalityöstä ja täydentävästä toimeentulotuesta, etuuskäsittelyssä on ollut perustoimeentulotuki...”

Edellä olevassa haastateltavan vastauksessa haastateltava mainitsi saman työntekijän vastanneen asiakkaansa sosiaalityöstä ja täydentävän toimeentulotuen päätöksen tekemisestä asiakkaalleen. Vanhassa mallissa tämä oli selkeä toimintamalli

sosiaalityöntekijälle. Uudessa mallissa ja tulevaisuudessa täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tekevät sosiaaliohjaajat. Sosiaalityöntekijät tekevät tarvittaessa myös toimeentulotukipäätöksiä.

”meille tulis selkeemmin valtaa asiakkaita koskeviin päätöksiin koskien rahaa, että tämmös toimeentulotukea, mikä perustuu eri tavalla harkintaan, niin se sitten tavallaan. Organisaatiossa on niinku ajateltu, et meil ois vaikutusvaltaa siihen.”

Aikuissosiaalityön työntekijöillä tulisi olemaan oikeus myöntää asiakkailleen harkinnanvaraista eli ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea perustoimeentulotuen siirtyessä Kelan ratkaistavaksi. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätösten tekeminen jäisi kunnan sosiaalitoimen tehtäväksi. Haastateltava käytti valta-sanaa pohtiessaan asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämistä. Tulkitsen tätä mahdollisuutena auttaa ja tukea kokonaisvaltaisesti asiakasta huomioiden hänen elämäntilanteensa ja taloudellinen tilanne ja se, miten se vaikuttaa asiakkaan elämässä. ”Rahapäätöksillä” voidaan auttaa joitakin asiakkaita eteenpäin elämäntilanteessaan.

”Se, mitä mä toivoisin, et sil sosiaalityöntekijällä olisi enemmän valtaa sen ihmisen toimeentulotukipäätöksiin, et se niinku harmittaa.”

Haastateltava koki, ettei hänellä ollut valtaa vaikuttaa ratkaistaviin toimeentulotukipäätöksiin. Toimeentulotukiyksikössä ratkaistiin ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätöksiä. Sosiaaliohjaajat kysyivät ratkaisuihinsa neuvoa esimieheltä, eivät sosiaalityöntekijältä. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöillä oli kuitenkin oikeus tehdä toimeentulotukipäätöksiä.

Aikuissosiaalityössä on tehty asiakkaan toimeentulotukeen liittyviä päätöksiä, joten voi ajatella vuorovaikutuksessa syntyneen asiakassuhteen olleen valtasuhteiltaan ”toimeentulotukipainotteista” eli asiakkaan toimeentuloon, taloudelliseen tilanteeseen ja raha-asioihin keskittynyttä. Aikuissosiaalityön työntekijällä on ollut valtaa myöntää tai olla myöntämättä toimeentulotukea (täydentävää tai ehkäisevää). Perustoimeentulotuessakin on voitu siirtää tai jättää siirtämättä tuloylijää-

mää tuloksi seuraavan kuukauden perustoimeentulotukilaskelmaan, mikäli on harkittu, että asiakkaan tilanne sitä vaatii.

Haastatteluissa tuli yhden kerran esiin käsite perusaikuissosiaalityö. Puhutaanko kunnissa vielä perussosiaalityöstä ja mitä se itse asiassa on?

”Jotka on ollut tämmösen perusaikuissosiaalityön asiakkaita tai toimeentulotukiasiakkaita.”

”Käytännössä vois sanoa, että työ on yleissosiaalityötä.”

Käytän aineistosta suoraa lainausta osana tulkintaa, koska haastateltavan vastaus ja tulkintani tutkimuspaikkakunnalla tehdystä aikuissosiaalityöstä on, että sitä ohjasi toimeentulotukipainotteisuus. (Eskola & Suoranta 2008, 181; Nummela 2011.) Heinonen (2007) mainitsee tutkimuksessaan perussosiaalityön. Nummela (2011) tutkimuksessa sosiaaliasiamiehet käyttivät asiakkaista termiä toimeentulotukiasiakas, vaikka toimeentulotuen myöntäminen on vain yksi osa aikuissosiaalityötä. Sosiaaliasiamiesten näkemys aikuissosiaalityön asiakkaista toimeentulotukiasiakkaina vahvistaa aikuissosiaalityön olleen yhteiskunnassamme toimeentulotukipainotteista työtä. Voidaanko aikuissosiaalityöstä ajatella sen olleen hyvinvointivaltiossamme ja tutkimuspaikkakunnallani perussosiaalityötä toimeentulotukea saaneille asiakkaille? Oliko toimeentulotukityö perussosiaalityötä?

Muutoksen alkuvaiheessa asiakas ei välttämättä tiedä keneen ottaa yhteyttä asiaan ja kuka hänen asiaansa hoitaa. Asiakkaan (ainakin jo asiakkuudessa olleen) asia voi olla useammalla työntekijällä kuitenkin tiedossa, sillä ovathan sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä toimineet samassa aikuissosiaalityön organisaatiossa ja palveluohjaus uutena työmuotona tarjoaa myös apuaan tehtävälle asiakastyölle. Alla olevassa haastateltavan vastauksessa näkyy hänen pohdintansa asiakkaan asioiden hoitamisesta ja keneen asiakas ottaa yhteyttä asiassaan. Muutos aikuissosiaalityön organisaatiossa tuo haastateltavan mielestä haasteita siihen, kuka asiakkaan asiaa hoitaa ja kenelle työntekijälle asiakas jatkossa ohjautuu. Vastausta voi tulkita siltä kannalta, että asiakas ei ole tietoinen, kuka hänen työntekijänsä on, koska työ on hajanaista, eikä työntekijöillä ole uudistumisen vaiheessa selkeyttä

tehtävänkuvistaan. Tehtävä työ voi olla päällekkäistä ja hajanaista työtä, jolloin palvelujärjestelmässä korostuu tarve palveluohjaukselle. (Notko 2006, 61.)

”No haaste on tietysti se, että saman asiakkaan asioita hoitaa mahdollisesti moni työntekijä, että kyllä se tuo aina haasteita et asiakas ei aina oo kartalla siitä kehen ottaa yhteyttä ja kuka sitä hoitaa.”

”Kyllä siinä varmaan se asiakkaiden kohdentuminen ja se asiakas pitää olla keskiössä, miten se kohdentuu mihinkin palveluun, ehkä heille nyt löytyy se oikea palvelu uuden sosiaalihuoltolainkin mukaisestikin, se oikea työntekijä, se ei oo hajautettua, mitä se on aikaisemmin ollut.”

Aikuissosiaalityön kehittäminen tähtää tulkintani mukaan siihen, että työ tulee olemaan yhä enemmän asiakaslähtöistä työtä, kuten haastateltu edellä olevassa kommentissa pohtii. Asiakas on keskiössä ja hänen tarvitsemansa palvelut. Palveluohjaus tulkintani mukaan auttaa aikuissosiaalityön asiakkaita saamaan ”oikean”, tarvitsemansa palvelun ja työntekijän avukseen. Haastateltavan näkemys tehdystä aikuissosiaalityöstä on ollut, että palvelu on ollut hajanaista.

”Ja mä en tiedä, että jos mä en ihan oikeesti oo selvillä siitä, että miten se menee asiakkaiden kanssa, jos mä aattelen palveluohjausta, uudet asiakkaat kiertää hänen kautta, mutta miten nyt näiden, jotka on jo olemassa olevia asiakkaita. Niin miten siinä nyt kun on se uusi organisaatiomalli, et miten se menee... kuka ihan oikeesti sen asiakkaan tapaa.”

Uusien asiakkaiden kohtaaminen ja vanhojen asiakkaiden asiakasprosessin eteneminen mietityttivät haastateltavaa edellä olevassa pohdinnassa. Uusien asiakkaiden kohtaaminen tapahtuisi palveluohjauksen käsitteen alla. Haastateltavan vastauksessa on nähtävissä hämmennys ja epäselvyys vanhojen asiakkaiden kohtaamisesta ja heidän asioidensa hoitamisesta. Haastateltavan näkemyksen voi tulkita tarkoittavan sitä, että aikuissosiaalityössä on huolta siitä, ettei pääse syntymään ”pudokkaita” eli palvelujen ulkopuolelle jääviä asiakkaita organisaation uudistumisen edetessä. Palveluohjaus tämän tarkastelun mukaan tarkoittaisi alkuvaiheen neuvontaa ja ohjausta. Se ei siis olisi voimaannuttavaa tai intensiivistä rinnallakulkua asiakkaan prosessissa.

5.2 Aikuissosiaalityön asiakaskriteerit

Tässä luvussa tuon esiin tutkimustuloksista työntekijöiden näkemyksiä uudistuvasta aikuissosiaalityön asiakaskunnasta, ketkä ovat muutoksessa olevan aikuissosiaalityön asiakkaita nykyisessä organisaatiomallissa ja tulevaisuudessa uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti. (Ks. liite 4). Aikuissosiaalityön työntekijät pohtivat asiakaskuntaansa, kuka saa aikuissosiaalityön palveluja. Tutkimustuloksissa oli nähtävissä pohdintaa siitä, kuka on aikuissosiaalityön asiakas tulevaisuudessa, mutta myös se, että osalla haastateltavia oli tietoa sosiaalihuoltolain uudistumisesta ja ymmärrystä, ketkä ovat uudistuvan sosiaalihuoltolain mukaisesti aikuissosiaalityön asiakkaita tulevaisuudessa. ”Millainen” tai ”kuka” on aikuissosiaalityön asiakas? Kiinnostavaa on, miten ja mitä kautta, millaisten teorioiden ja mallien kautta konstruoituu aikuissosiaalityön asiakas, asiakkuus ja asiakkaaksi pääseminen tulevaisuudessa?

”No, sosiaalityö on juuri näitä syrjäytyneitä ja monialaisia palveluita tarvitsevia asiakkaita varten...”

Haastateltavan mielestä aikuissosiaalityön asiakkaita ovat olleet ja tulevat olemaan syrjäytyneet ja monia palveluja tarvitsevat asiakkaat. Alla olevassa vastauksessa asiakkaalla voi olla elämäntilanteessaan useampia selviteltäviä asioita. Asiakkaalla voi olla toimeentuloon liittyviä ongelmia. Hän voi tarvita apua ja tukea, kun ei jostain syystä kykene arjen elämässään itsenäiseen selviytymiseen. Tulkin tani vastauksista on, että aikuissosiaalityön asiakkaita on kohdattu yksilöllisesti huomioiden heidän elämäntilanteensa.

” Silloin, kun elämäntilanne on monimutkaisempi tai esim. toimeentulossa on jonnäköisiä ongelmia. Putoo vaikka sairauspäivärahalle tai silloin, kun ei itsenäisesti pysty suoriutumaan tai muiden tahojen avulla pysty pärjäämään itsenäisesti elämässään.”

”Hän voi jättää toimeentulotukihakemuksen ja sitä kautta tulla asiakkuuteen ja sitten tavata sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän, mikäli hänen elämässään on erittäin paljon semmosia asioita, jotka vaatii isompaa harkintaa.”

Aikuissosiaalityön asiakkuus oli alkanut asiakkaan jättäessä toimeentulotukihakemuksen. Tämän jälkeen asiakkuus oli jatkunut sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän tapaamisella. Tulkitsen haastateltavan näkemystä siten, että ”isompi harkinta” tarkoittaa ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen myöntämistä.

”...ollut niin, että sama ihminen on vastannut aina sosiaalityöstä ja täydentävästä toimeentulotuesta, etuuskäsittelyssä on ollut perustoimeentulotuki, et nyt voi tulla olemaan, kun sosiaalityöntekijä on eri yksikössä, tapaamiset toisessa yksikössä ja toimeentulotuki siellä toisessa, että voi olla, että se ainakin alkuvaiheessa voi selasta hämmennystä aiheuttaa ja missä se asiointi on.”

Yllä olevassa vastauksessaan työntekijä näki sosiaalityön vastanneen täydentävästä toimeentulotuesta. Hänen mielestään sosiaalityöntekijän siirtyminen työskentelemään toisaalla sijaitsevaan yksikköön toisi muutoksen alkuvaiheessa asiakaskunnalle hämmennystä siitä, kummassa yksikössä asiakas asioi. Asioisiko hän sosiaalityöntekijän luona vai toimeentulotukityöyksikössä tarvitessaan harkinnanvaraista eli ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea. Organisaatiossa asia ratkaistiin siten, että toimeentulotukiyksikössä tehtiin kaikki toimeentulotukipäätökset. Sosiaalityöntekijä pystyi antamaan neuvoja ja ohjeita sosiaaliohjaajille, kuinka tehdä sosiaalityöntekijän asiakkaan ehkäisevä tai täydentävä toimeentulotukipäätös. Toimeentulotukiyksikössä työntekijät kysyivät useimmin neuvoa toimeentulotukiyksikössä työskennelleeltä esimieheltä kuin sosiaalityöntekijältä. Sosiaalityöntekijä pystyi myös itse tekemään toimeentulotukipäätöksiä.

Alla olevissa työntekijöiden kommenteissa mainitaan, että tulevaisuudessa sellainen asiakas, jolla ei ole muualla verkostossaan sosiaalityöntekijän tukea, voi olla aikuissosiaalityön asiakas ja ettei asiakkaita voi valikoida.

”Eriarvoisuuden kuilun kurominen yhteen. Mutta ihan yhtä lailla asiakkuuteen voi tulla ja saisikin ottaa yhteyttä ne ihan tavalliset perheet, koska usein tänne aikuissosiaalityön pariin päätyy kuitenkin ihan aina ihan tavallisia ihmisiä, perheitä, että ei voi valikoida asiakkaita.”

Työntekijä oli haastateltavista ainoa, joka mainitsi aikuissosiaalityön tavoitteista eriarvoisuuden poistamisen mainitsemalla ”eriarvoisuuden kuilun kuomisesta

yhteen”. Hänen mielestään aikuissosiaalityöhön voi ottaa yhteyttä ”tavalliset” yksilöt ja perheet. Aikuissosiaalityön asiakkaina olivat olleet ”tavalliset” asiakkaat, joka tulkintani mukaan tarkoittaa ei erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita. Aikuissosiaalityön asiakaskunnan asiakkaiden valintaan eli siihen, kuka on asiakas, ei toimeentulotukipainotteisessa aikuissosiaalityössä työntekijöillä ollut vaikutusvaltaa.

”Kuka vaan voi periaatteessa olla aikuissosiaalityön asiakkuudessa, jos hänellä ei ole muualla sosiaalityötä.”

Tutkimustuloksissani oli nähtävissä aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemys perustuslain mukaisista perusarvoista: tarvelähtöisyydestä ja palvelujen järjestämisestä kaikille eli universaalisuudesta. Suomen perustuslaki säättää taloudellista, sosiaalisista ja sivistyksellisistä perusoikeuksista, jolloin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmäämme liittyy vahva julkisen sektorin rooli palvelujen järjestämisessä. (Ks. Lammintakanen & Rissanen, 2011, 25- 26.)

Joillakin haastateltavista oli tietoa ja näkemys siitä, ketkä tulevat olemaan aikuissosiaalityön asiakkaita uudistuvan sosiaalihuoltolain mukaisesti. Alla olevissa vastauksissa mainittiin erityistä tukea tarvitsevat ja monialaisia palveluja tarvitsevat henkilöt. Työyhteisössä toivottiin löydettävän sujuva malli tehtävälle aikuissosiaalityölle, jotta erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijälle.

”Silloin, kun nämä kriteerit täyttyy, silloin tullaan sosiaalityön asiakkaaksi, erityistä tukea tarvitseva tai monialaista, monia palveluja, silloin se asiakas on sosiaalityöntekijällä.”

”Meidän täytyis pystyä luomaan niinku semmonen sujuva ratkasu sen mukaan, et jos me osattas tietää se, että on erityisen tuen tarpeessa, monenlaista pulmaa, niin sen tekis sosiaalityöntekijä.”

”Että asiakas saa sen tarvitsemansa palvelun oikee aikaisesti ja niiltä ihmisiltä, jotka sen parhaiten taitaa.”

Haastateltava pohti asiakkaan saaman palvelun oikea-aikaisuutta eli asiakkaan tulisi päästä tapaamaan työntekijää silloin, kun hänellä on siihen tarvetta. Haastateltavan mielestä asiakkaan tulee saada palveluohjausta ja sosiaalityötä työntekijöiltä, jotka ovat siihen koulutettuja.

Haastateltavien näkemys aikuissosiaalityöstä on, että se on työtä syrjäytyneiden, heikommassa asemassa olevien ja monialaisia palveluja tarvitsevien ihmisten parissa. Aikuissosiaalityön tehtävä on myös auttaa ja tukea asiakkaitaan muutostarpeissaan ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa.

5.3 Keskustelua sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tekemästä työstä

Työtä oli aiemmassa tiimimallisessa organisaatiossa ollut paljon johtuen suurista asiakasmääristä ja sosiaaliohjaajille jaetuista ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätösten tekemisestä. Ristiriitaa on siinä, että vanhassa mallissa koettiin työtä olevan liikaa, mutta uutta mallia eivät työntekijät oikein tuntuneet hyväksyvän. Tähän näytti vaikuttavan epäselvyys tulevista muutoksista jatkossa ja sosiaalityöntekijöiden paikkojen vähentäminen sekä tehtävien muuttaminen.

Aikuissosiaalityön uudistuminen toisi mukanaan tehtävänkuvien uudelleen tarkastelun, jolloin sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja palveluohjaajan tehtävänkuvia muokattaisiin sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalityöntekijän tekemäksi työksi ja sosiaaliohjaajan tekemäksi työksi. Aikuissosiaalityö tutkimuspaikkakunnalla joutuu pohtimaan tekemäänsä työtä ja tehtävänkuvia, jotta se olisi hyvinvointia edistävää ja toteuttavaa työtä nyky-yhteiskunnassa.

Tutkimukseni haastateltavat toivat esiin näkemyksensä työn tärkeydestä ja koulutuksen merkityksestä. Työntekijöiden tekemä työ näyttäytyi ”valtakysymyksenä” siitä, kuka tekee tulevaisuudessa ja millä koulutuksella palveluohjausta sekä lisäksi kenellä on harkinnallisen toimeentulotuen myöntämisen mahdollisuus omille asiakkaille. Työntekijöiden mielestä työ tulisi jakaa koulutuksen mukaisesti sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työtehtäviksi.

”Aikuissosiaalityössä on niin paljon tehtävää, et on järkevää, et se on koulutuksen mukaisesti jaoteltukin.”

”Se on hyvä et ne asiat, mitkä kevyemmällä, ne hoidetaan, sosiaalityöntekijä tekee vaativampaa.”

Haastateltavien näkemykset aikuissosiaalityöstä ovat, että työtä voidaan jakaa järkevästi sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän tekemiin tehtäviin. Palveluohjaus hoitaa kevyemmät tehtävät eli tulkintani mukaan neuvonnan ja ohjauksen ja sosiaalityö vaativamman työn. Alla olevissa haastateltavien pohdinnoissa koulutuksen hyödyntäminen työn teossa ja ammatillinen osaaminen ovat tärkeitä elementtejä.

”No, se että osataan hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla koulutusta ja se ammatillinen osaaminen mitä ihmisillä on...”

”...että varmaan ihanne on se, että paikalla on henkilöitä tietenkin, jotka koulutukseltaan ja asiantuntemuksen osalta ovat sitä parhainta.”

”...että asiakas saa sen tarvitsemansa palvelun oikea aikaisesti ja niiltä ihmisiltä, jotka sen parhaiten taitaa...”

Uudistuvassa aikuissosiaalityön organisaatiossa palveluohjaajalla olisi myös oma tehtävänsä. Haastateltavien mielestä koulutus takaisi asiakkaille ammattitaitoisen työntekijän, joka panostaa asiakkaan kohtaamiseen, kuulee asiakastaan ja välittää asiakkaastaan. Uutena haasteena aikuissosiaalityössä olisi sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja palveluohjaajan tekemä yhteistyö. Palveluohjaajan tehtävä on kartoittaa asiakkaan tilanne monipuolisesti ja siirtää asiakas tarvittaessa sosiaalityöntekijälle. Aikuissosiaalityön haasteellisuutta on myös asiakkaan oikea aikainen kohtaaminen huomioiden asiakkaan tarpeet. Aikuissosiaalityön osaamista on ollut verkostoissa tehtävä työ, joten työ on ollut ja tulee olemaan horisontaalista työtä. Työtä tulisi oppia tekemään myös uudella tavalla ja osata myös luopua totutusta, kuten eräs haastateltavista totesi: *”osataan alkaa tekemään sitä työtä uudella tavalla, et pitää osata ehkä jollain tapaa myös luopua jostain...”*

5.4 Tavoitteena luottamuksellinen asiakassuhde

Tutkimuksessani haastateltavat pohtivat luottamusta ja kohtaamista asiakastyössä. Heidän mielestään oleellista on vuorovaikutussuhteessa työskenteleminen ja siinä vaikuttaminen. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan ammattitaitoa ovat luottamuksellinen asiakassuhde ja asiakkaan kohtaaminen. Aikuissosiaalityön työntekijä välittää asiakkaastaan. ”Asiakastyön eettisiin periaatteisiin liittyy kyky vastavuoroiseen ideoivaan kommunikaatioon asiakkaan kanssa.” (<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>, 31.) Kyky vastavuoroiseen kommunikaatioon on hyvä lähtökohta, mutta sosiaalityön asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdeperusteisen työn ja onnistumisen perustana on luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Voiko tätä luottamuksellista suhdetta muodostua lyhytkestoisessa palveluohjauksen työssä vai onko se ainoastaan sosiaalityölle ominaista?

”ja tietenkin se et luottamuksellinen asiakassuhde syntyy, niin varmasti siitä on hyötyä asiakkaalle kuin työntekijälle.”

Haastateltava toi esiin luottamuksellisen asiakassuhteen, josta on hyötyä sekä asiakkaalle että työntekijälle tehtäessä aikuissosiaalityötä. Särkelän (2001, 34–35) mukaan asiakkaan ja työntekijän välille syntyvä luottamus on keskeistä pyrittäessä asiakkaan hyvään, ei toivottujenkin ratkaisujen tullessa kyseeseen. Yhdessä tulee hakea keinoja ja mahdollisuuksia, jotta asiakkaan hyvän elämän edellytykset paranevat. Asiakkaan luottamusta, asiakassuhteen myönteistä kehitystä ja työskentelyn edellytysten paranemista lisää asiakkaan osallistuminen itseänsä koskevaan dokumentointiin asiakkaan ja työntekijän yhteisesti kirjoittaessa asiakkaan tilanteesta. Osallistava lähestymistapa aloittaa luottamuksellisen työskentelyn. (THL:n raportti 54/2011.)

Asiakassuhteen luottamus ja avoimuus muokkaantuvat asiakassuhteen alkuvaiheessa, luottamuksellisen suhteen rakentuessa vähitellen. Tavoitteellisessa ja suunnitellussa sosiaalityössä oleellista on sosiaalityöntekijän asiakasta arvostava, kunnioittava ja salliva ilmapiiri. Tuloksellisuustutkimusten mukaan luottamuksellinen ilmapiiri ja merkittävät tunnekokemukset ennustavat hyviä tuloksia. Vastavuoroinen, yhteistoiminnallinen suhde rakentuu luottamuksellisessa, kohtaavassa

ja dialogisessa suhteessa. Kuunteleminen, kunnioitus, ymmärtäminen ja luottamus kuuluvat vuorovaikutukseen. (Kärkkäinen 2010; Mattila 2007, 14–15; Mönkkönen 2002, 13; Mönkkönen 2007; Särkelä 2001, 38–39.)

Metteri (2012, 188) tuo omassa tutkimuksessaan esiin sosiaalityön lähtökohdaksi luottamuksellisen ihmissuhteen ja politiikkakäytäntöjen yhtäaikaisuuden. Hän mainitsee sosiaalityöntekijöiden tuntevan epäonnistuneen puolen järjestelmästämme. Virheiden tunnustaminen silloin, kun niitä on tapahtunut ja avoimesti politiikkoja katsoen ja sosiaalityöntekijän omia asenteita katsoen tarkoittaa tulemista nöyräksi tekemässään työssä.

Luottamuksellisen suhteen syntymistä voi vaikeuttaa sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus. Lyhyen asiakassuhteen aikana ei välttämättä synny luottamuksellista ja turvallista suhdetta. Asiakkaiden voi olla vaikea puhua omista vaikeista asioistaan usein vaihtuville työntekijöille. (Kärkkäinen 2010.) Mönkkösen (2007, 60–61, 93) mukaan työntekijä osoittaa asiantuntijavaltaa, mikäli ei ymmärrä, että asiakas tarvitsee aikaa luottamuksellisen suhteen syntymiseksi. Uhkana on, että lyhyessä alkuvaiheen kohtaamisessa, jossa pääpaino on neuvonnassa ja ohjauksessa, luottamuksellisen suhteen etuja ei pääse syntymään, kun asiakas jo täytyy ohjata eteenpäin palveluketjussa.

Nummela (2011, 60) tuo esiin tutkimuksessaan kohtaamisen taidon, joka liittyy oleellisesti asiakkaan ja työntekijän välille rakentuvaan luottamukseen. Hänen mukaansa aikuissosiaalityö tapahtuu viranomaisen ja asiakkaan kohtaamisessa, jota määrittävät sosiaalityön eettiset ohjeet ja kunnallisen sosiaalityön hallinnolliset reunaehdot. Nummelan (2011) mukaan todellinen kohtaaminen tapahtuu, kun asiakas saa henkilökohtaisen asiakkuuden. Niemelän (2014, 6) mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen on aina omanlainen ja ainutlaatuinen sosiaalinen vuorovaikutustilanne, johon vaikuttavat monet erilaiset psykososiaaliset tekijät.

”...kuunteleminen voi, et kun joku kuuntele ja on kiinnostunut sun asioista, niin sekin voi olla iso asia jonkun asiakkaan elämässä.”

Ylläolevassa haastateltavan vastauksessa tulee esiin työntekijän halu kuunnella asiakastaan ja kiinnostus asiakkaan tilanteesta. Hyvä kuuntelu sisältää kuuntelemista ilman kritiikkiä, ilmapiiri on avoin ja rohkaiseva avoimeen puheilmaisuun. Puhujaa arvostetaan ideoiden esittäjänä ja tuetaan niiden edelleen kehittämiseen. Kriittinen pohdinta tapahtuu kuuntelun jälkeen. Kohtaamisen taitoa on kuunteleminen. Särkelä (2001) mainitsee välittävstä kohtaamisesta, joka näkyy työntekijän tavassa olla läsnä, eleissä, ilmeissä, katsekontaktissa, äänensävyssä, siinä, miten jakaa asiakkaan kokemuksia. Välittävä kohtaaminen sisältää emotionaalisen elementin tarjoten asiakkaalle emotionaalisesti korjaavan merkityksen, mikäli asiakkaalla ei ole riittävästi kokemusta välittämisestä ja ymmärtämisestä. (Särkelä 2001, 38–39.)

Sosiaalityön ammattietiikassa ihmisarvoiseen kohteluun sisältyy ihmisen autonomian eli itsenäisyyden ja siihen kuuluvan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksityisyys ja asiakkaan osallistumisoikeuden huomioonottaminen. Tutkimustuloksissani näkyi asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen ja asiakkaan huomioonottaminen. (Niemelä 2014.)

”...kun on ollut joku kriisitilanne tai on pystynyt tekemään asiakkaan kansa yhteistyössä jonkun suunnitelman, niin siinä on sitouduttu molemmat työskentelemään, niin silloin on varmaan kokenut itse, että on tullut autetuksi asiakasta monellakin eri tavalla.”

Haastateltavan vastauksessa näkyy, miten yhdessä asiakkaan kanssa laadittu ja toteutettu suunnitelma asiakkaan elämäntilanteeseen ja yhteinen sitoutuminen työskentelyssä asiakkaan parhaaksi on myös työntekijälle palkitsevaa ja tärkeää luottamuksellisessa asiakassuhteessa. Ammattietiikkaa on asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, tarkoittaen asiakkaan elämän kontekstin ja elinympäristön huomioimista siten, että hänen elinolosuhteensa ja vahvuutensa tulevat näkyviksi. Niemelän (2014) mukaan tämä edellyttää sosiaalityössä vahvaa case studyn eli tapaustutkimuksen hallintaa, jolloin tapausongelma tulee hahmotetuksi ja kysymyksen asettelultaan oikealla tavalla avatuksi.

Työntekijät välittivät asiakkaistaan, mutta tehokkuusvaatimukset siitä, kuinka paljon asiakkaita tuli tavata ja tehdä toimeentulotukipäätöksiä, estivät kohtaavaa

työntekoa. Mielestäni alla oleva haastateltavan pohdinta kiteyttää tehdyn aikuis-sosiaalityön sisällön, sosiaalityön arvoista ja aikuissosiaalityössä vallinneen työotteen. Työntekijä koki haastavana saada työtehtävissään aikaa kohdata asiakas. Hän koki huonoa omaatuntoa siitä, ettei ollut tarpeeksi läsnä kohtaamisissa. Tulkitsen haastateltavan näkemystä aikuissosiaalityöstä työnä, jonka tehtävä on tukea asiakastaan elämäntilanteessaan. Työ on aikaa vievää työtä, jota ei saisi mitata eikä kuvata tehokkuusmittarilla siitä, kuinka paljon asiakkaita ja toimeentulotukipää-töksiä tulee päivittäin tehdä.

”Haastavinta on varmasti ollut se, että ei ehdi pysähtyä asiakkaan asioihin kunnolla, kun on niin paljon asiakkaita ja työtä niin paljon. Semmonen kohtaamisen puuttuminen usein, et vaikka on yrittänyt itse kohdata asiakkaan ja muuta, niin se tuntuu, että se jää, että sitä tulee huono omatunto, ettei ole ehkä tarpeeksi läsnä, että se on varmaan se vaikein ja luonnollisesti sitten eri vaatimus, vaateet siitä, että kuinka paljon pitäisi tavata asiakkaita ja kuinka paljon tehdä töitä, niin asettavat semmosia ehkä liiallisia tehokkuusvaatimuksia työlle, mikä kuitenkin on kaukana siitä tehokkuudesta, että yritetään asiakkaiden omaa elämää kannatella ja tukea, niin siinä ei mun mielestä voida puhua tehokkuudesta.”

Uusi sosiaalihuoltolaki (2014/1301) on ”tarttunut” varsinkin kunnissa tehtävän sosiaalityön toimenkuvien uudelleenlaiseen jäsentämiseen määrittämällä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen sisältöä.

Asiakas- ja asiantuntijatyönä aikuissosiaalityö rakentaa yksilön tarpeita vastaavaa sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuutta. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksessa (2007) todetaan tehtävärakenteen kehittämisen tavoitteena olleen yksilötason asiakasprosesseista saadun tiedon hyödyntäminen ehkäisevässä, yhteisöllisessä ja rakenteellisessa työssä. Rakenteellisessa sosiaalityössä korostuu poliittinen aspekti ja sosiaalityössä sosiaalisen järjestyksen ylläpitäjä, jolloin sosiaalityöntekijä (järjestelmäkeskeisessä sosiaalityössä) ylläpitää vallitsevaa poliittista ja hallinnollista järjestelmää. (Metteri 2012, 42.) Sosiaalityö ei siis ole ennaltaehkäisevää ohjausta tai neuvontaa tai managerialistista (vrt. new public management, tehokkuus, tuottavuus) palveluohjausta silloin, kun tarpeet vaativat jotakin syvällisempää, esimerkiksi psykososiaalista tai valtaistavaa työskentelyä. Psykososiaaliseen työhön liittyy yksilöllistä tilannetta ja asiakkaan

ainutlaatuisuutta kunnioittava työskentely. (<https://www.aspa.fi/sv/node/1238>, ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15 §.)

5.5 Palveluohjauksen käsitteen moniulotteisuus

Aikuissosiaalityön työntekijöillä oli erilaisia näkemyksiä palveluohjauksesta ja sen sisällöstä, mikä mielestäni vahvistaa palveluohjauksen käsitettä hyvin moniulotteisena. Palveluohjauksen käsite vaikutti myös olevan uutta joillekin työntekijöille. Eräs haastateltava ihmetteli, mitä on palveluohjaus. Työntekijän pohdinnassa työntekijän ensi reaktio oli ihmettelevä kysymykseen ”mitä on palveluohjaus?” Hän kuitenkin ajatteli, että palveluohjaus on asiakkaan ensi kontakti aikuissosiaalityössä.

”Mitä ihmettä tarkoittaa? Ensi kontakti olla, päällisen avun tarve.”

Mitä palveluohjaus tulosten mukaan on? Millaista tutkimuspaikkakunnan palveluohjaus tulee tulosten mukaan olemaan?

Palveluohjauksen ajateltiin tuovan helpotusta asiakkaan asioimiseen palvelujärjestelmässä ja eri verkostoissa, kun asiakas pääsee mahdollisimman pian tapaamaan henkilökohtaisesti palveluohjaajaa ja saamaan kartoituksen siitä, mitä palveluja hän tarvitsee ja mitä palveluja hänelle voidaan kunnassa tarjota. Palveluohjaus käyttää työmenetelmänä haastattelua kartoittaakseen yhdessä asiakkaansa kanssa hänen tarvitsemansa palvelut. Palveluohjaukselta toivottiin, että se tarjoaisi asiakkaalle oikea-aikaista matalan kynnyksen apua. (Ks. Hänninen 2007). Aikuissosiaalityössä kannettiin aikuissosiaalityön uudistumisen vaiheessa huolta siitä, että asiakaskuntaan ei pääse syntymään ”pudokkaita”, jotka jäisivät palvelun ulkopuolelle. Asiakkaan sujuvassa ohjautumisessa palveluohjauksesta eteenpäin nähtiin olevan omat haasteensa. Tulkintani haastateltavien näkemykseen palveluohjauksesta uutena, erillisenä työmuotona on, että sen avulla ”karsitaan” neuvontaa ja ohjausta tarvitsevat asiakkaat aikuissosiaalityötä tarvitsevasta asiakaskunnasta. Asiakkaan mahdollisuus päästä tapaamaan työntekijää nopeasti, viittaa mahdollisuuden tavata työntekijä ilman ajanvarausta sekä toisaalta matalan kynnyksen palvelupaikkojen tarjoamiseen aikuissosiaalityön organisaatiossa.

”Mun mielestä, kun asiakas tulee luukulle tai soittaa puhelimella, sen voi määrittellä eritavoin palveluohjaukseksi.”

Haastateltavan näkemys palveluohjauksesta oli, että se on sosiaalitoimen neuvonnassa (luukulla) tapahtuvaa työtä ja sitä voi myös antaa puhelimitse asiakkaalle, kun hän ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen.

”... he saa ne palvelut niin sanotusti ehkä helpommalla, mitä he itse kokee, että he tarvii.”

Yllä olevassa vastauksessa työntekijä näkee palveluohjauksen tarjoavan asiakaskunnalle palvelua, johon asiakkaan on hyvä tulla. Asiakas saa tietoa ja ohjausta itse esittämistään ja tarvitsemistaan palveluista. Palveluohjaus on asiakaslähtöistä työtä mikä on eri asia kuin että tuleeko asiakas tarpeineen kohdatuksi ja autetuksi.

”No, toivottavasti tulee olemaan se, et pystyy tarkemmin valikoimaan, mihin he ottavat yhteyttä eri asioissa...”

Haastateltavan toive palveluohjauksesta on, että se auttaa asiakasta, ohjaten asiakasta eteenpäin palvelujärjestelmässä tarvitsemiensa palvelujen pariin. Myös alla olevassa haastateltavan näkemyksessä palveluohjaus on asiakasta auttavaa ja asiakkaalle palveluja löytävä taho. Haastateltava näkee palveluohjauksen työmenetelmänä asiakkaan haastattelun. Se on asiakkaan ja työntekijän yhteistä keskustelua, jonka avulla kartoitetaan palvelutarpeet ja palvelutahot. Keskeistä alla olevassa haastateltavan näkemyksessä on siirtyminen palveluohjauksesta eteenpäin. Suomisen (2007) mallissa asiakas palaa takaisin palveluohjaajan kanssa tarkastelemaan tilannetta. Palveluohjaaja on siten asianajaja, joka huolehtii, että ”palvelu pelaa”.

”Löydetään asiakkaalle ne oikeat palvelut mitä tarvitsee ja ohjataan asiakas niihin, neuvotaan, opastetaan, niin sitä se palveluohjaus on. Mitä menetelmiä siinä on, niin haastatellaan asiakasta ja sen kautta löydetään yhdessä ne palveluntarpeet ja palvelutahot, mihin se asiakas sitten siirtyy.”

Alla olevassa haastateltavan vastauksessa haastateltava tuo esiin asiakkaan oikeuden saada tietoa palveluista ja oikeuksistaan. Hän näkee palveluohjauksen tärkeänä oikeuksista tiedottajana, jota perustelee sillä, että on ihmisiä, jotka eivät käytä palveluja, koska eivät ole niistä tietoisia. On myös ihmisiä, joilla jostain syystä on kynnys käyttää heille oikeutettuja palveluja. Huolena haastateltavalla on, ettei pääse syntymään pudokkaita eli palvelujen ulkopuolelle jääviä ihmisiä. Palveluohjauksen avulla ohjataan sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat sosiaalityön pariin. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan ratkaistavaksi tuo muutoksen harkinnanvaraisen tuen käyttöön.

”On mun käsityksen mukaan ohjausta, missä pyritään kartoittamaan ne kaikki palvelut, mihin asiakkaalla olisi myös oikeus osallistua ja hänellä olisi myös oikeus ehkä yrittää kartoittaa niitä eri mahdollisuuksia ja ennen kaikkea tiedottaa asiakasta omista oikeuksistaan, koska on paljon ihmisiä, jotka jättävät menemättä joihinkin paikkoihin tai palveluihin, koska eivät tiedä tai kynnys on liian suuri mennä, että varmaan sellainen tiedonjakajana ja ohjaajana on varmasti kaikkein tärkeintä. Samalla saadaan sitten kartoitettua, onko suuremman tai harkinnanvaraisemman tuen tarvetta, jolloin sit ohjautuu enemmän sinne sosiaalityön pariin, ettei tuu niitä pudokkaita.”

”Ite oon pohtinut sitä, miten se palvelee tilannetta, kun pitäis päästä tästä asiakkaitten siirtelystä pois, niin mitä siinä sitten tapahtuu, kun se asiakas pitää ohjata siitä palveluohjauksesta jonnekin muualle, se ei olekaan se työntekijä, joka ottaa vastaan, joka on sun työntekijä, siinä taas tulee yks vaihdos, se on asiakkaan kannalta sellanen tilanne, et siinä ei ehkä se asiakasnäkökulma toteudu.”

Yllä olevassa työntekijän kommentissa näkyy hänen pohdintansa palveluketjun pirstoutumisesta. Asiakas siirretään aikuissosiaalityön organisaatiossa palveluohjauksesta eteenpäin toiselle työntekijälle. Tarvitaanko aikuissosiaalityössä erillistä palveluohjausta tekevää palveluohjaajaa?

”Sen palveluohjaajan pitää olla jotenkin hirveen, älyttömän ammattitaitoinen ihminen, et se pystyy jotenkin heti tavatessa sen asiakkaan näkemään, mikä se on se ydinjuttu ja mihin sen asiakkaan..., ettei siin tapahdu et asiakas ohjautuu ensin jollekin ja sitten ohjautuukin jollekin muulle.”

Palveluohjausta tekevän palveluohjaajan tulisi haastateltavan mielestä olla ammattitaitoinen työntekijä, joka kykenee ammatitaidollaan näkemään asiakkaan tilanteen ja ohjaamaan asiakkaan palvelujärjestelmässä tarvitsemiensa palvelujen pariin.

Alla olevissa työntekijöiden pohdinnoissa palveluohjaus tuo toisen työntekijän mielestä asiakkaalle mahdollisuuden päästä tapaamaan kasvokkain työntekijää. Tulkitsen tämän tarkoittavan sitä, että palveluohjaus on matalan kynnyksen palvelua, johon asiakkaan ei tarvitse varata aikaa. Työntekijä näkee tämän suuntaisen kehittämisen hyvänä asiana. Toisen työntekijän mielestä työssä on aina toteutettu case managementia eli palveluohjausta. Työ on ollut työotteeltaan palveluohjauksellista ja verkostoissa tehtävää työtä. Kirjallisuudesta tuttu case management mainitaan ainoastaan yhden kerran haastateltavien vastauksissa ja palveluohjauksellinen työtapa. Työntekijä oli työtehtävissään toteuttanut palveluneuvontaa tai palveluohjausta ja tehnyt suunnitelmallista sosiaalityötä. (Ks. Hänninen 2007; Suominen & Tuominen 2007.) Hän oli tehnyt asiakkaan verkoston kanssa yhteistyötä, joka kuuluu sosiaalityöntekijän toimintaan hänen työskennellessään säännöllisessä kontaktissa asiakkaansa kanssa, arvioiden, suunnitellen ja koordinoiden asiakkaansa palveluiden käyttöä ja pitäen tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen ja hänen verkostoonsa. Yhteistyö muiden asiakkaan viranomaisverkoston ja verkoston kanssa on aikuissosiaalityöhön liittyvää työntekoa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301; Hänninen 2007; Suominen & Tuominen 2007.)

Tutkimustuloksissa oman työn asiantuntijuus näkyi yhteistyönä viranomaisverkostoissa ja asiakkaan verkostoissa eli aikuissosiaalityöstä voi siis todeta, että se on verkostoissa tehtävää horisontaalista asiantuntijatyötä. Sosiaalityö on kontekstisidonnaista työtä ollen yhteydessä ulkopuoliseen todellisuuteen.

”Se on ensimmäinen kohtaaminen ohjaavassa yksikössä. Pääsee puhumaan face to face. Se on linkki hyvään suuntaan.”

”Case management, tällaista tehty kaiken aikaa. Linkit eri verkostoihin on olleet kaiken aikaa auki.”

”...tällanen palveluohjauksellinen työote, sitähan me on tehty kaiken aikaa, on oltu yhteyksissä eri näkösiin paikkoihin eri näkösiin yhteiskunnan palveluihin ja ohjattu asiakasta niihin ja oltu seuraamassa jonkun verran mukana. Ja tavallaan

nää linkit asiakkaan verkostoon siis lähinnä viranomaisten, terveydenhuollon on kaiken aikaa ollu auki.”

”Se on hankala tilanne, ei ihmiset heti välttämättä kerro siin ekal luukul kaikkea, eli ne kertoo vasta kuukauden päästä, miten ne asiat oikeesti on.”

Yllä olevassa vastauksessa haastateltava pohti palveluohjausta asiakas-työntekijä suhdetyönä. Ihmiset ovat erilaisia erilaisine tarpeineen. He eivät välttämättä kerro asioistaan ja tarpeistaan ensitapaamisella. Luottamussuhteen kehittäminen ottaa aikansa.

”Sen tulisi mielestäni sijoittua asioinnin tai asiakkuuden hyvin alkuvaiheeseen, että esim. joku mahdollinen alkukartoituslomakkeen täyttäminen olisi ensin, jonka jälkeen olisi tämä palvelutarpeen arviointi. Että se on melko haastavaa yhdessä tunnissa esim. käsitellä asiakkaan koko tilanne, jos työntekijällä ei ole mitään esitietoja asiakkaasta, että vaikka joku lähete toisaalta taholta, että missä lyhyesti mainittu, että minkälaisesta henkilöstä on kysymys ja mitä mahdollisesti voisi mieltä tämän asiakkaan kohdalla. Tällainen menettely kuulostaisi hyvältä.”

Haastateltava pohti, mihin asiakasprosessivaiheeseen tai palveluprosessivaiheeseen olisi hyvä sijoittaa palveluohjaus. Hänen ajatuksensa oli, että asiakkaalle tehtäisiin palveluohjauksessa alkukartoitus, jossa tukena olisi alkukartoituslomake. (Vrt. vanha tiimiorganisaatiomalli, jossa sosiaaliohjaajat tekivät tilannearviokartoituksen.) Palveluohjauksen tekemä alkuarviointi toimisi hyvänä asiakkaasta tietoa antavana dokumenttina palvelutarpeen arvioinnin teossa. Palvelutarpeen arvioinnista haastateltavalla oli käsitys, että sitä on haastavaa tehdä yhden tunnin sisällä, ellei työntekijällä ole käytettävissään asiakkaalle jo tehtyä alkukartoitusta. Alkukartoituslomake voisi olla lähetemallinen, jota aikuissosiaalityö voisi hyödyntää asiakkaan tapaamisessa. ”Lähete” voisi sisältää tulkintani mukaan tiedon asiakkaan ongelmasta tai huolesta ja jo pohdittua asiakkaan palvelujen tarvetta. Sosiaalihuoltolaki määrittää palvelutarpeen arvioinnista, että se sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta. Sosiaalihuoltolain mukaisesti sen tulee sisältää lisäksi sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan mielipiteen ja nä-

kemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.

”Asiakkaalle on se hyöty, että hän saa yhdestä pisteestä, yhdessä keskustelussa tavallaan kartottaa koko tilanteen ja hän saa ohjauksen palveluihin, joita kokee tarvitsevänsä, että ei tarvitse käydä monella eri taholla, vaan yhden luukun periaatteella. Muille työntekijöille toivon, että siitä on hyötyä sen verran, ettei tarvii monen ihmisen tehdä samaa työtä, vaan se palveluohjaaja kartottaa sen, mitä palveluita se tarvii ja sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä ei tarvi tehdä sitä kartoitusta enää, vaan he tietävät, kun se asiakas tulee, se ei oo pelkästään esim. etuuskien hakemisessa, vaan, että sillä on tarvetta pitkäaikaisempaan tukeen ja apuun.”

Ylläolevassa kommentissa haastateltava näkee aikuissosiaalityön palveluohjauksen ”yhden luukun” toimintana. Palveluohjauksella annetaan asiakkaalle mahdollisuus saada tilanteeseensa kokonaisvaltainen kartoitus tarvitsemiensa palvelujen suhteen. Haastateltavan mielestä palveluohjaus on asiakaslähtöistä, asiakkaalle hyödyllistä palvelua. Asiakkaan ei tarvitse asioida usealla taholla saadakseen tilanteeseensa apua. Palveluohjaus on ”asiansa osaavaa”, asiantuntijaosaamista, jossa on taito kohdata asiakaskunta ja vastata sen tarpeisiin ja kysymyksiin. Aikuissosiaalityössä toimiville palveluohjauksen tekemästä työstä on hyötyä siihen, että työn teossa ei synny päällekkäisyyttä. Palveluohjauksella tehdään kartoitus ja sen jälkeen asiakas siirtyy sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle, mikäli asiakkaalla on tarvetta pitempiaikaiseen tukeen ja apuun elämäntilanteessaan. Palveluohjauksella osataan siten kartoittaa asiakkaan tuen tarve ja siirtää sosiaalityötä tarvitseva asiakas aikuissosiaalityön asiakkaaksi.

6 Yhteenveto tuloksista

Aikuissosiaalityöstä

Aikuissosiaalityön halutaan kiinnittyvän vahvana hyvinvoinnin edistäjänä ja toteuttajana kuntatoimijan toimintakenttää, mutta epätietoisuus tulevaisuudesta ja sote-keskustelut vaikuttivat tutkimuspaikkakunnallani aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiin aikuissosiaalityön tulevaisuudesta ja sen suunnasta. Tutkimuksessani haastateltavat olivat epätietoisia organisaationsa tulevista aikuissosiaalityön muutoksista. Työntekijällä on tietysti oma vastuunsa seurata yhteiskunnallisia muutoksia ja työyhteisössä tapahtuvia muutoksia. Haastattelujen perusteella oli tulkittavissa, että muutoksista ja aikatauluista odotettiin esimiestaholta informaatioita. Osalla työntekijöistä oli tietoa suunnitelluista muutoksista ja sosiaalihuoltolain uudistumisesta. Yhteistyö esimiestahon ja työntekijöiden välillä vaikutti olevan epävarmalla pohjalla. Läheskään kaikilla haastateltavilla ei ollut tietoa tulevista muutoksista ja siitä, kuinka työtä tulisi tehdä ja miten sitä tulevaisuudessa tehtäisiin. Aikuissosiaalityön käytäntöjen rakentamisessa ei ollut kuultu työntekijöitä. Tehtävänkuvia ei ollut tarkastettu, vaikka työtehtäviä oli jaettu sosiaalityöntekijöiltä sosiaalihojajille ja palveluohjaaja oli uusi työntekijä organisaatiossa. Haastateltavat kuitenkin ymmärsivät aikuissosiaalityön organisaation uudistumisen vievän aikaa.

Tutkimustuloksistani totean, että työntekijöiden epätietoisuus tulevista muutoksista ja poikkeavat näkemykset aikuissosiaalityön asiakaskunnasta tulevaisuudessa vahvistavat aiempien tutkimusten tuloksia siitä, että sosiaalityöhön vaikuttavat vahvasti valtakunnallinen sosiaalipolitiikka sekä kunnalliset organisatoriset käytännöt ja paikalliset tarpeet, jotka määrittävät sosiaalityön käytäntöjen suuntautumista. (Juhila 2002; Kankainen 2012.) Sosiaalityön paikka ja sen kehittäminen palvelujärjestelmässä on riippuvainen paikallisella taholla vallitsevista sosiaalipoliittisista ja poliittisista näkemyksistä. Tulkintani on, että aikuissosiaalityö kehittyy kunnissa epätasaisesti, jopa epävarmalla pohjalla, sillä kunnissa aikuissosiaalityössä puuttuu sosiaalityöhön suuntautuneita, koulutettuja sosiaalityöntekijöitä ja

kunnallispolitiikassa sosiaalityötä tuntevia päättäjiä. Mikä on kunnan tahtotila auttaa ja tukea heikommassa asemassa olevia, moniongelmaisia ja monia palveluja tarvitsevia kuntalaisia?

Asiakaskriteereistä

Tutkimuspaikkakunnalla hankkeessa kehitetyn palvelukuvauksen mukaisesti erityistä tukea tarvitsevat, aikuissosiaalityön asiakkaat ovat elämän kriisitilanteessa olevia kuntalaisia, joilla on elämänhallinnan ongelmia ja jotka tarvitsevat tukea kotoutumisessa ja asumisessa. Palvelukuvauksen mukaisesti aikuissosiaalityön tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, edistää osallisuutta ja torjua sosiaalista syrjäytymistä. Tavoitteena on tukea asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvointia sekä vahvistaa asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta. Tarkoitus on myös vastata päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta tai muista elämänhallinnan ongelmista aiheutuvaan tuen tarpeeseen. (Sosiaalityön palvelukuvaus 2014.)

Haastateltavat pohtivat aikuissosiaalityön asiakkaaksi pääsemistä tulevaisuudessa. Asiakkuuskriteerejä vaikutti olevan monenlaisia, joten asiakkuuskriteerit eivät olleet selkeät. Nummela (2011) toteaa omassa tutkimuksessaan, että sosiaalityön palvelukulttuuri ei tue asiakaslähtöisyyttä eikä asiakkuuden saamisen kriteerit olleet selkeät. Omassa tutkimuksessani aikuissosiaalityön asiakkaina nähtiin olevan jatkossa syrjäytyneet, heikommassa asemassa olevat asiakkaat, jotka tarvitsevat tukea palvelujen hakemisessa, koska jostain syystä he eivät itse kykene hakemaan apua ja tukea elämäntilanteeseensa. Tutkimustuloksissani erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita ovat syrjäytyneet, moninaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat ja asiakkaat, joilla on muutostarpeita elämässään. Hämmennystä aikuissosiaalityön organisaation muutosvaiheessa aiheuttaa se, missä aikuissosiaalityön asiakasta tavataan työpisteiden sijaitessa eri paikoissa. Aikuissosiaalityön uudistuminen vaikuttaa siihen, että asiakkaat eivät välttämättä aluksi tiedä, keneen työntekijään ottavat yhteyttä asiassaan.

Kunnassa aikuissosiaalityössä ei voida unohtaa kaikkein heikommassa asemassa olevia, mikä tuli haastateltavien vastauksissa näkyviin. Joidenkin asiakkaiden on

vaikea työllistyä, joten kyseeseen kaikkien kohdalla ei tule aktiivinen sosiaalipolitiikka. Näen kuitenkin, että aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisesti aikuissosiaalityö tulee yhä enemmän erikoistumaan työllistymiseen liittyvissä tehtävissä, mutta aikuissosiaalityö tulee myös työskentelemään erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa, kun palveluohjaus käsittelee vähäisemmän palvelun tarpeet. Mielenkiintoista on nähdä, miten kunnissa tullaan toteuttamaan erityistä tukea tarvitsevien sosiaalityötä ja keitä ovat erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. (Jokinen & Juhila 2008; Raunio 2009.)

Aikuissosiaalityössä asiakkaan elämäntilanteessa vaikuttavia seikkoja voi olla erilaisia, joten aikuissosiaalityön tulisi muistaa, että yksittäinen asiakas tarpeineen on aikuissosiaalityön kohde. (Raunio 2004, 59). Tutkimuspaikkakunnalla oli tehty aikuissosiaalityötä toimeentulotukipainotteisesti. Aikuissosiaalityön työpanos laitettiin asiakkaiden toimeentulotukipäätösten tekemiseen. Tulkintani on, että työ ei ollut kokonaisvaltaista asiakkaan elämäntilanteessa tukemista. Haastateltavien vastauksista oli kuitenkin tulkittavissa mahdollisuus työskennellä jatkossa enemmän asiakaslähtöisemmin, asiakasta kuullen ja paneutuen asiakkaan asiaan. Haastattelussa näkyi myös asiakkaiden yksilöllinen kohtaaminen.

Asiakkuutta määrittää Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Laki vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden mielipiteiden ja tarpeiden huomioimista kaikilla sosiaalihuollon sektoreilla ja on oleellisen tärkeää rakenteellisessa sosiaalityössä. Asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava asiakkaan edun mukaisesti huomioiden hänen toiveensa ja yksilölliset tarpeensa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset, kunnioitettava itsemääräämisoikeutta ja annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Asiakaslaki 22.9.2000, 8 §.)

Tutkimustuloksissani asiakasprosessissa vaikeutena on koettu se, ettei asiakas saavu tapaamisille. Työntekijä joutuu pohtimaan asiakkuuden jatkamista ja sen päättämistä, mikäli asiakas ei jostain syystä sitoudu asiakkuuteen. Elorannan (2006) tutkimustuloksissa mainitaan vetäytyvästä osallistumisesta palveluohjauksen asiakkuudessa, jolloin vaarana on, että asiakkuus katkeaa. Miten tulee toimia

suunnitelmallisessa ja tavoitteellisessa aikuissosiaalityön asiakkuudessa, kun asiakas ei saavu tapaamisille? Aikuissosiaalityöntekijän tulee seurata ja toimia sosiaalihuoltolain mukaisen kokonaisvaltaisen prosessin mukaisesti asiakkaansa tukena. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkuudella on alku, joka käynnistyy yhteydenottamisella, jatkuu palvelutarpeen arvioinnilla, asiakassuunnitelmalla, päätösten teolla ja palvelujen toteuttamisella. Arviointi ja prosessi tulee myös päättää. (SHL 2014/1301, 34–46§).

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tekemästä työstä

Sosiaalityö on kontekstisidonnaista työtä ollen yhteydessä ulkopuoliseen todellisuuteen. Sosiaalityö ei ole suljettu systeemi, vaan ulkopuoliset yhteydet tekevät siitä muuttuvan systeemin. Jatkuva muutos ja muuttuminen haastavat sosiaalityön työntekijöitä avoimeen kanssakäymiseen, aikaansa seuraavaan ja työtänsä kehittävään työotteeseen. (Ks. Niskala 2008, 25–26; Eräsaari 2002.)

Tutkimuspaikkakunnallani aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajille oli annettu paljon tehtäviä ja työtä aikuissosiaalityön organisaatiossa. Sosiaaliohjaajat tekivät asiakaskunnassa uusien toimeentulotukiasiakkaiden toimeentulotukipäätöksiä, ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätöksiä. Sosiaaliohjaajia ei kuultu aikuisosiaalityön kehittämiseen liittyvissä asioissa, vaikka heidän tehtäväkseen laitettiin suunnitelmallisen työn työvälineen, ehkäisevän toimeentulotuen tekeminen. Esimiestaholla oli pohdittu aikuissosiaalityön palvelukuvausta ja saatu se aikaiseksi, mutta työntekijöiden kanssa ei ollut mietitty yhdessä tulevaisuuden tehtävänkuvia aikuissosiaalityössä. Tehtävänkuvien tarkastaminen tulisi jossakin vaiheessa kuitenkin tehdä, sillä tehtävät olivat jo muuttuneet ja tulisivat uudistumisen edetessä vielä muuttumaan. Heinonen (2007, 11) on omassa tutkimuksessaan todennut aikuissosiaalityötä tekevien toimenkuvan uudentamisesta, koska nykyinen asiakastyön kuormittavuus ei jätä tilaa kehittämistyölle, vaan kuormittavuus ja kiire aiheuttavat vakavaa työuupumusongelmaa.

Tutkimuksessani voisi puhua ”oman työn” asiantuntijuudesta, sillä haastateltavien vastauksissa ja heidän suhtautumisessaan työntekoonsa oli havaittavissa asiantuntijaosaamisen lisäksi tulkintani mukaan tunnepitoinen suhtautuminen haastateltavien tekemään työhön ja sen arvostamiseen. Tutkimustuloksissa oman työn asiantuntijuus näkyi yhteistyönä suhteessa viranomaisverkostoihin ja asiakkaan

verkostoihin. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on horisontaalista hänen työskennellessä laajaa sosiaalityötä, palvelujärjestelmää ja yhteiskunnan toimintaa koskevan tietämyksen pohjalta ja yhteistyössä eri viranomaisten ja asiakkaan verkostojen kanssa. Vertikaalista asiantuntijuus on silloin, kun sosiaalityöntekijä on syventänyt organisaationsa tehtävään liittyvää erityistietämystä. (Metteri 2012.)

Haastateltavat toivoivat työtehtävien jakamista koulutustausta huomioiden. Sosiaalityöntekijät tekevät vaativimpien, monien ongelmien kanssa painivien asiakkaiden parissa työtä. Sosiaalityöntekijän tehtävään kuuluu päätösten ja ratkaisujen tekeminen. Sosiaalihoitajan tehtävä on tukea asiakkaita olemalla heitä lähellä, auttaen helpommissa tilanteissa ilman päätösvaltaa.

Metterin (2012, 40) mukaan sosiaalityön ydintä on ihmisarvoon, oikeudenmukaisuuteen ja eettisyyteen sitoutuva arvo-osaaminen. Haastateltavat olivat pohtineet sosiaalityöntekijän toiminnan oikeutusta, ammatillista toimintakulttuuria ja ammattietiikkaa tietoisina siitä, että sosiaalihoitajan lainsäädäntö uudistuu. Haastateluissa tuli esiin vahva eettinen ammattiosaaminen. Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuuden periaate näyttävät ohjaavan aikuissosiaalityön työntekijöitä toimiessaan asiakkaansa parhaaksi.

Haastateltavien näkemys on, että aikuissosiaalityön ammattitaitoa ovat luottamuksellinen asiakassuhde ja asiakkaan kohtaaminen. Asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja luottamuksellisen työn nähtiin olevan aikuissosiaalityölle ominaista työtä, mutta kohtaamiseen toivottiin voitavan myös paneutua, joka tulkitani mukaan on riittävän ajan antoa asiakasprosessille, kuten Tuusa (2005) mainitsee omasta tutkimustuloksestaan. Hän myös mainitsee sosiaalityöntekijöiden korostaneen asiakaslähtöistä sosiaalityötä ja hyvää vuorovaikutusta. Tuusan (mt.) tutkimuksessa tulee esiin työn sujuvat kontaktit palvelujärjestelmässä ja palvelujärjestelmän hyvä tuntemus. Haastateltavat toivoivat voivansa tehdä kokonaisvaltaisempaa aikuissosiaalityötä. Sirkan (2014, 124–126) mukaan kokonaisvaltaisesta sosiaalityöstä voidaan puhua silloin, kun asiakkaalle tarjotaan palveluita, jotka ottavat huomioon yksilön henkilökohtaiset ongelmat ja kun selvitetään ongelmien rakenteelliset ja poliittiset tekijät.

Tutkimuksessani haastateltavat toivoivat työn sujuvuutta minkä tulkitsen tarkoittavan työn tekemisen sujumista suunnitelmallisena ja tavoitteellisena sosiaali-

työnä ja palvelujärjestelmän toimimisena, johon sisältyy myös alkuvaiheen työskentely. Niskalan (2008) mukaan sosiaalityön erityisyyttä suhteessa muihin ammatteihin osoittavat piirteet ja ulottuvuudet liittyvät työn sisältöön ja työprosessiin. Ne koskevat ammatillisuutta, tietoineen, taitoineen ja arvoineen, kriittisyyttä kyseenalaistaen sosiaalityötä ohjaavat paradigmat, lait ja hallintomenettelyt sekä reflektiivisyyttä pitäen sisällään joustavan metodisuuden, joka mahdollistaa osaamisen elementtien kytkeytymisen toisiinsa. Näin syntyy innovatiivinen tila sosiaalityölle paikallisessa toimintaympäristössä ja toimintaympäristön kanssa. Muiden sosiaalipalvelujen osoittautuessa riittämättömiksi, tulee viimesijaisena toimintana kyseeseen sosiaalityö, joka ei ole universaalista sosiaalipalvelua. Sosiaalityö on työtä asiakkaan elämäntilanteissa muutoksen aikaansaamiseksi eli interventionistista työtä, joka toteuttaa yhteiskunnallista kontrollia. (Tolonen 2012, 6-7; Raunio, 2009 28–29, 58–59.) Substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaamista vaativana työnä aikuissosiaalityöllä onnistuessaan voi olla merkittävä rooli yhteiskunnallisena vaikuttajana. (Mönkkönen 2007, 24–25.)

Yhden haastateltavan vastauksessa mainittiin eriarvoisuudesta, jonka liitän sosiaalityön tehtävään poistaa huono-osaisuutta yhteiskunnassa. Rakenteelliseen asiantuntijuuteen sisältyy analyysin tekeminen köyhyydestä ja sosiaalisesta osallisuudesta. Sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen liittyy yhteisölliseen muutostyöhön kohteenaan eriarvoisuutta ylläpitävät rakenteet. (Sirkka 2014, 125.)

Palveluohjauksesta

Tutkimuspaikkakunnalla uudistuva aikuissosiaalityö ja sen uusi toimintamalli palveluohjauksineen tuo parannuksia asiakkaan kasvokkaiseen kohtaamiseen palveluohjauksen ollessa ensimmäinen taho, johon asiakas ohjautuu. Palveluohjauksen prosessista ja uudistuvasta asiakasprosessista odotettiin apua asiakkaan mahdollisuuteen päästä tapaamaan nopeammalla aikataululla ja kasvotusten työntekijää. Sosiaalityön ydintä on kohtaaminen ja se mitä asiakkaan tapaamisen ja kohtaamisen aikana vuorovaikutuksessa tapahtuu. (Heinonen & Sinko 2009, 91–92). Juhilan (2006, 11) sekä Heinosen ja Sinkon (2009, 91–92) mukaan sosiaalityön ja sosiaalisen auttamis- ja muutostyön ydintä ovat kasvokkaiset asiakaskontaktit, sosiaalityön perustuessa kasvokkaiseen auttamistyöhön, jossa tarvitaan keskustelua, vuorovaikutusta. Kohtaamiseen vaikuttavat moninaiset seikat, jotka määrittävät

työntekijän ja asiakkaan suhdetta ja vuorovaikutusta. Juhilan (2006, 13–14, 2011) mukaan kohtaamisissa ovat läsnä myös yhteiskunta ja kulttuuri sekä liittämisen ja kontrollin, kumppanuus- ja huolenpitosuhteiden sekä vuorovaikutuksessa rakentuvien suhteiden elementit. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteita ja niihin sisältyviä kohtaamisen tapoja ja rooleja jäsentävät tilannekohtaiset suhteet.

Haastateltavillani oli näkemystä palveluohjauksesta työnä, johon sisältyy asiakkaan palvelujen selvittämistä, mitä palveluja hänellä on ja mitä palveluja asiakkaalle voidaan tarjota. Palveluohjaukseen sisältyy arviointityötä, joka kuuluu palveluohjaajan toimenkuvaan. Tärkeää ja oleellista olisi selvittää asiakkaan tarpeita yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakas voi itse määritellä tuen tarpeensa, jolloin hänen oman elämänsä subjektiivisuus vahvistuu. Asiakas on osallinen omaan, itseänsä koskevaan avun ja tuen suunnitteluun. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 1§, 4§)

Sosiaalityöhön kuuluvasta neuvonnasta, palveluneuvonnasta ja ohjauksesta sekä palveluohjauksesta, sen eri toimintamalleista ja työotteista on erilaisia diskursseja ja näkökulmia. Nummela (2011) toi esiin omassa tutkimuksessaan aikuissosiaalityön kehittämisen edellyttävän palveluohjauksellisen työotteen vahvistamista, sähköisten palvelujen ja muiden asiakkaan osallisuutta tukevien työmuotojen kehittämistä ja juurruttamista. Haastateltavien vastauksissa oli myös nähtävissä, että palveluohjaus oli sanana, käsitteenä tai työmuotona uutta joillekin työntekijöille tai sitä ei ollut ”sisäistetty” aikuissosiaalityöhön kuuluvana työnä. Kirjallisuudesta tuttu case management mainitaan yhden kerran haastateltavien vastauksissa ja palveluohjauksellinen työtapa.

Tulkitsen palveluohjauksen käsitteenä oleva epämääräinen ja laaja aikuissosiaalityön työkentällä, vaikka palveluohjaus tai palveluneuvonta (tai asiakasohjaus) sisältyvät sosiaalihuollon ammattilaisen työtehtäviin.

Tutkimukseni haastateltavat toivoivat asiakkaita ohjautuvan palveluohjauksen asiakkuuteen muualta verkostosta jopa kolmannelta sektorilta. Palveluohjauksen prosessissa tulee huomioida asiakkaan itsensä ilmaisema toive tarvitsemistaan palveluista, mutta välttämättä asiakkaan mainitsemia palveluja ei sosiaalitoimella tai kunnassa ole tarjota tai saatavilla. Palveluohjauksen tulee huomioida sosiaalityön

ja palveluohjauksen prosessissa, että asiakas voi palautua aikuissosiaalityön asiakkuudesta takaisin palveluohjaukseen tai asiakkaaksi sosiaalihojajalle.

Haastateltavat toivat esiin sen, että yhdellä palveluohjauksen asiakastapaamisella ei välttämättä saa tehtyä kokonaisvaltaista arviota asiakkaan tilanteesta tai kattavampaa palvelutarpeen arviota, koska on asiakkaita, jotka eivät jostain syystä kykene tai halua tuoda asioitansa esiin ensitapaamisella. Luottamussuhteen muodostuminen vie siis oman aikansa. (Ks. Metteri 2012, Mönkkönen 2002; 2007, Särkelä 2001.)

Aiempiin palveluohjauksesta tehtyihin tutkimuksiin ja näkökulmiin (Hänninen 2007; Suominen & Tuominen 2007; Juhila 2008; Niskala 2008; Raunio 2009; Nummela 2011) nojautuen palveluohjaajan tehtävästä voi todeta sen olevan asiakkaan alkuvaiheen kohtaamisessa oman asiakaskuntansa parissa tehtävää asiantuntijatyötä, palveluohjaajan hallitessa asiakasryhmän erityiskysymykset ja kyvyssä nähdä asiakasryhmän voimavarat. Palveluohjaus on tiedottamiseen perustuvaa, kohtaavaa ja luottamuksellista sekä asiakasta voimaannuttavaa työtä. Omassa tutkimuksessani haastateltavat pohtivat palveluohjaajan ammattitaitoa tehdä palveluohjausta ja kohdata aikuissosiaalityön asiakas. Palveluohjaajan tulee olla ammattitaitoinen työntekijä, joka tuntee yhteistyöverkoston. Hän voi olla hyvä apu aikuissosiaalityölle ohjatessa asiakasta palvelujärjestelmässä eteenpäin.

Tulkintani mukaan palveluohjaus voi mahdollistaa aikuissosiaalityölle profiilinsä nostamisen sosiaalityön asiantuntijana, osaajana ja suunnitelmallisen aikuissosiaalityön taitajana. Niemelän (2011, 21) mukaan sosiaalityö asiakastason hyvinvointityönä, selkeästi toimiessaan professiona, muodostuu autonomisemmaksi työksi. Ammattikunnalla ja sitä valvovalla elimellä on suuri merkitys työn perustuessa teorioiden ja menetelmien käyttämiseen ammatillisessa toiminnassa. Ammatillinen toiminta edellyttää ammattikunnan tiedon ja taidon sekä etiikan yhteensovittamista oman koulutuksen perusteella.

Työn kehittämisestä

Työn kehittäminen on tärkeää muutoksen alla, mutta oleellisen tärkeää on kuulla työntekoon osallistuvien ääntä. (Ks. Niskala 2008, 25–26; Eräsaari 2002.) Kuullaanko muutoksessa olevan organisaation työntekijöiden ”ääntä” työtä kehitettäessä? Entä kuullaanko asiakaskunnan ”ääntä”? Millaista hyvinvointia yhteiskunnassa rakennetaan, jollei sosiaalityöntekijöitä kuulla silloin, kun työ on ”muutoksessa” ja työtä kehitetään? He ovat asiakaskuntansa asiantuntijoita. Asiakkaat ovat kokemusasiantuntijoita. Tutkimuksissa tulevaisuuden haasteiksi on nostettu mm. sosiaalityön työvoimatilanne ja sosiaalityön asiantuntijuuden syventämisen tarpeet. (Karvinen-Niirikoski ym. 2005.) Yhteiskunnassa vallitseva jatkuva muutos ja uudistaminen haastavat aikuissosiaalityön työntekijöitä seuraamaan aikaansa. Työntekijöiden työotteen tulisi olla kehittävä. Sosiaalityö on muuttuva systeemi, mutta sen tulisi olla myös avoin systeemi, mikä haastaa esimiehiä ja työntekijöitä tekemässään työssä. Tutkimuspaikkakunnalla aikuissosiaalityötä kehitettiin ylhäältä-alaspäin mallilla. Tutkimukseni tuloksissa oli nähtävissä, että ainoastaan yhden kerran mainittiin asiakkaiden mahdollisesta osallistumisesta kehittämistyön tekemiseen.

”...kaiken kaikkiaan, kun organisaatio kehittyy, niin myös ois ihan hyvä, kun asiakas sais itse olla mukana kehittämässä niitä palveluja, nii varmaan siihen tulis ihan oikeata faktaa siitä, mitä asiakas toivoo näiltä palveluilta.”

Niskalan (2008) mukaan sosiaalityön käytäntötutkimukseen liittyy luontevalla tavalla asiakkaiden mukanaolo prosessinsa tutkimisessa ja analysoimisessa. Hän mainitsee sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijoiden yhteisten prosessianalyysien voivan antaa uutta lisäarvoa asiakkaiden osallisuudelle itseä koskevien palvelujen kehittämisessä. Asiakkaan mukaanotto tutkimuksen analyysi- ja tulkittavaiheisiin on uutta avoimuutta suhteessa tutkimuksen salaperäiseen maailmaan. Millaista aikuissosiaalityön tieto on, jos työntekijät ja asiakkaat eivät sitä tuota? Voiko aikuissosiaalityö kehittyä tulevaisuudessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisesti rakentuvana kokemuksena yhteisen tutkimusprosessin myötä?

Tuloksissa oli nähtävissä myös työn päällekkäisyys. Asiakas voi kokea ikävänä sen, että hän kertoo sosiaalityöntekijälle samoja asioita itsestään, joita on jo itsestään kertonut palveluohjauksessa. Tulisiko sosiaalityö ja palveluohjaus aikuissosiaalityössä nähdä erillisinä toimijoina kunnissa tehtävässä perussosiaalityössä, joka on aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä, vai voisivatko ne toimia yhteistyössä asiakkaan parhaaksi? Hyvänä käytännön työmuotona päällekkäisyyden välttämiseksi aikuissosiaalityössä, tulisi kyseeseen sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparina toimiminen joidenkin asiakkaiden kohdalla. Aikuissosiaalityön ja palveluohjauksen työ on yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Haastateltavat näkivät, että työ voi olla tiimityötä, jossa palveluohjaajalla ja sosiaalityöntekijällä on oman työnsä tehtäväkuvat, tarkoitus ja sisältö. (Vrt. VIVA-hanke.) Sosiaalityötä tekevät muodostavat tiimin, elävän organismin, jolla on sosiaalitoimessa jaettu identiteetti työn tarkoituksineen ja sisältöineen. Arkisen sosiaalityön tekemisessä oleellista on tarkoituksenmukaisuus, joka vaatii sosiaalityöntekijältä dialogia ja tilanetaajua tekemässään työssä. Sosiaalityöntekijän tulee olla työhönsä ja sen missioon sitoutunut, ammatti-identiteetin omaava, jotta tiedon jakaminen tiimissä olisi mahdollista. (Adams 2002, 259; Niskala 2008; Rantalaiho 2005; Särkelä 2001).

Mietin sitä, mikä vastuu ja tehtävä kullakin osapuolella, työnantajalla ja työntekijällä on uudistumisen ja muutoksen edetessä. Aikuissosiaalityön johtajilta vaaditaan heidän keskinäisessä kehittäjän roolissa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuuden ja käsitteistön ja palvelujärjestelmän muutoksen hallintaa. Heidän tulee ymmärtää henkilöstön pitkäaikaisen sitoutumisen tärkeys työtä kehitettäessä. Oppiva organisaatio huolehtii mielestäni työntekijöistään, heidän koulutuksestaan ja luottaa heidän osaamiseensa ja oppimiskykyynsä, eikä työ ”parane” tai muutu sillä, että työntekijäresurssia vähennetään tai vaihdetaan työntekijöitä uusiin. (Mm. Lammintakanen & Rissanen 2011.)

Heinonen (2014, 59) mainitsee, että tarvitaan asiakaskansalaisten monitahoisista ongelmista ja tarpeista käytäntötutkimuksissa koottua, työssä syntynyttä tietoa, jotta voidaan arvioida palvelujen vaikuttavuutta, tuloksellisuutta ja laatua. Tutkimukseni tuloksista totean, että jatkotutkimuksena tarvitaan Heinosen (2014) mai-

nitsemaa tietoa asiakkaiden monitasoisista ongelmista tilanteessa, jossa perustoitteentulotuen siirryttyä vuoden 2017 alussa Kelan ratkaistavaksi, vaikuttaisi siltä, että aikuissosiaalityöllä olisi mahdollisuus kehittyä aikuisten parissa tehtävänä sosiaalityönä kohdaten asiakkaansa kokonaisvaltaisesti. Sosiaalityön tutkimus saisi myös tietoa kokonaisvaltaisesti tehdyn työn vaikuttavuudesta. Tarvitaan myös tietoa työntekijöiden tekemän työn muutoksista uuden sosiaalihuoltolain astuttua voimaan ja työntekijöiden hyvinvoinnista unohtamatta asiakkaan hyvinvoinnin muutoksia ja aikuissosiaalityön tulosten näkyvyyttä. Työntekijöiden omiin kokemuksiin ja niiden kuvauksiin perustuvan tutkimuksen tietoa voi käyttää työn kehittämiseen. (Nummela 2011, 67.) Kuinka käy kunnissa tehtävän aikuissosiaalityön? Toivon, että kunnissa tehtävä aikuissosiaalityö kehittyy vaikuttavaksi hyvinvointia edistäväksi ja toteuttavaksi tekijäksi aikuisten parissa tehtävänä sosiaalityönä.

Aikuissosiaalityön organisaatiossa työntekijät ja asiakkaat pitäisi ottaa paremmin mukaan uudistamiseen ja kehittämiseen. Asiakkaiden osallistuminen sosiaalihuollon toimintaan, suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen on heidän aktivointiaan ja kansalaislähtöistä kehittämistä. Substanssiin liittyvästä asiantuntijuudesta edetään osallistumisen asiantuntijuuteen tukien tasavertaista vuorovaikutuksellista asiantuntijuutta. Osallistamisen asiantuntijuus tukee palveluiden käyttäjien täyden kansalaisuuden saavuttamista. (Kemppainen & Mäntysaari 2010; Metsola 2013; Rantanen & Toikko 2006.) Aikuissosiaalityön kehittämiseen paikallisella tasolla tarvitaan yhteistä keskustelua esimiesten, työtä tekevien työntekijöiden ja asiakaskunnan kanssa, jotta työ olisi vaikuttavaa ja työntekijöilleen antoisaa. Sosiaalityöntekijöillä on asiantuntijatietoa ja tietoa yhteiskunnallisista asioista. Sosiaalityön ydintä on asiakassuhdetyö ja yhteiskunnallisten epäkohtien ehkäisemiseen ja korjaamiseen liittyvä osaaminen, joten oleellista on kuulla sosiaalityöntekijän asiantuntija-ääntä. (Metsola 2013; Metteri 2012; Sipilä 2011.)

Sosiaalityöllä on myös erityinen eettinen velvollisuus tunnistaa ja tuoda näkyväksi ajankohtaisia yhteiskunnallisia prosesseja, jotka uhkaavat yksilöiden ja perheiden ja yhteisöjen hyvinvointia. Sosiaalityöntekijä on työntekijä, joka muuttuvissa olosuhteissa kykenee vastaamaan nykyisiin ja tuleviin haasteisiin tietoisilla ja eetti-

sillä valinnoilla kriittisesti reflektoiden. Taloudelliset seikat, vaatimukset tehokkuudesta ja yksilön omasta vastuusta sekä yhteiskunnassa vallitsevat arvot ovat tulevaisuudessakin elementtejä, jotka vaikuttavat aikuissosiaalityön työntekijöiden työhön. Palvelujärjestelmien palveluprosessien muuttuessa asiantuntijuus, arvot ja talouden ristiriita nousevat vahvasti esiin, joten hallinnon ja talouden osaaminen korostuu aikuissosiaalityössäkin. Työntekijät joutuvat luokittelemaan asiakkaita toimenpiteitä tarvitseviin, niistä hyötyviin ja niiden ulkopuolelle jääviin. (Juhila 2002; Kankainen 2012; Metteri 2012.) Aikuissosiaalityön työntekijöiden ääntä ja huolta tulisi kuulla palvelujen ulkopuolelle jäävistä henkilöistä organisaation muutosvaiheessa ja tulevaisuuteen suunnatusta työstä työtä kehitettäessä. Haastateltavista voi todeta, että heissä on sosiaalityön ammattilaisia, jotka haluavat pitää yhteiskunnassa asiakaskuntansa ja heikompiensa puolta. Aikuissosiaalityön työntekijät haluavat auttaa asiakkaitansa heidän ongelmiansa ratkaisemisessa yhteistyössä heidän sekä heidän verkostojensa kanssa. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011.)

Haastateltavien vastauksissa näkyi selkeästi työtehtävien jakaminen sosiaalityöntekijän, sosiaalihojaajan ja palveluohjaajan tehtäviin. Palveluohjaajan tulee olla ammattitaitoinen työntekijä, joka tuntee asiakaskuntansa ja heidän erityiskysymykset. Koulutuksella ja ammattitaidolla on merkitystä siinä, kuka asiakkaan asioita hoitaa. Sosiaalityöntekijän työ on pidempikestoista, asiakkaan elämäntilanteessa muutokseen pyrkivää työtä. Palveluohjauksen käsite tutkimuskirjallisuudessa ymmärretään monitasoisempana ja rikkaampana kuin miksi se tuntuu käytännössä muokkaantuvan alkuvaiheen neuvontana ja ohjauksena. (Mm. Hänninen 2007; sosiaalihoitolahti 2014/1301; Suominen & Tuominen 2007.) Tutkimukseni empiria ei tuo esiin sitä palveluohjauksen moninaista käsitystä, joka tulee esiin kirjallisuudessa. Tutkimuksessani haastateltavat näkivät palveluohjauksen työnä, joka selvittää asiakkaalla olevat palvelut ja mitä hän tarvitsee. Palveluohjaaja haastattelee asiakasta ja arvioi hänen tilannettaan sekä siirtää aikuissosiaalityön tarpeessa olevan asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Teoreettisessa viitekehyksessä palveluohjaus on informaatiota, neuvontaa, palvelujen koordinoitua, yhdistämistä, arviointia, suunnittelemista ja palvelujen hankkimista. Se on myös prosessi, jossa huomioidaan tehokasta, intensiivisempää tukea tarvitsevat asiakkaat, joille

voidaan nimetä oma palveluohjaaja. Palveluohjaaja ei kuitenkaan voi tehdä viranomaispäätöksiä. Palveluohjaus nähdään asiakaslähtöisenä toimintana niin kirjallisuudessa kuin empiriaosuudessa. Teoreettisessa osuudessa palveluohjaus näytetään syvempänä ja kokonaisvaltaisempana asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa työskentelynä, kuin mitä se haastateltavien näkemyksen mukaan on. Tutkimuskirjallisuudessa palveluohjaus esitetään asiakkaan elämäntilanteen tuntijana ja asiakasta voimavaraistavana työnä. Omassa tutkimuksessani haastateltavat olivat sitä mieltä, että luottamuksellisen suhteen syntyminen vie aikaa ja luottamuksellinen asiakassuhdetyö on aikuissosiaalityölle ominaista. Kirjallisuudessa nähdään, että palveluohjauksessa syntyy luottamussuhde ja päämäärä on asiakkaan toimintakyvyn vahvistuminen ja asiakkaan subjektina oleminen omassa elämässään.

Näen palveluohjauksen sisältyvän sosiaalialan työntekijöiden toimenkuvaan siten, että kaikkien työntekijöiden kuuluu työtehtävissään osata ohjata ja neuvoa asiakasta tarvitsemiensa palvelujen pariin. Kunnissa palvelujärjestelmissä työskentelevien työhön sisältyy oleellisesti palveluista tiedottamista, neuvontaa ja ohjausta. Palveluohjauksen käsitteen moniulotteisuus ja se, mihin asiakkaan tarpeisiin palveluohjauksella halutaan vastata, on mielenkiintoista tehokkuutta vaativassa hyvinvointiyhteiskunnassamme. Mielestäni palveluohjaus kuuluu aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaan, eikä sitä tekemään tarvita erillistä palveluohjausta tekevää työntekijää. Mikäli palveluohjaus olisi erillinen toimija aikuissosiaalityön organisaatiossa, tulisi palveluohjaajalla olla laaja tietotaito ja ymmärrys aikuissosiaalityön asiakasryhmän erityiskysymyksistä. (Vrt. Hänninen 2007.) Palveluohjaus voi kuitenkin tarjota joillekin asiakkaille kohtaavaa asiointia työntekijän kanssa. Keitä olisivat nämä aikuissosiaalityön palveluohjauksen asiakkaat? Ja miten kunnissa aikuissosiaalityön palveluohjaus vastaisi asiakaskuntansa palveluohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinnista ja mitä palveluja kunnilla on tarjota aikuisasiakkaillensa? Kohtaavalla asiointilla tarkoitan palvelutapahtumaa, jossa asiakas kokee tulleen kuulluksi asiassaan ja hän saa myös apua asiassaan. Asiakkaiden tarpeet ovat kuitenkin ne, jotka tulisi huomioida aikuissosiaalityön palveluissa. (Vrt. Nummela 2011.)

Näen, että palveluohjaus on eri asia, kuin tehdä muutossosiaalityötä aikuissosiaalityön asiakkaan kanssa. Palveluohjauksella ei saisi vastata resurssipulaan, olisi se

taloudellinen- tai työntekijänäkökulma ja vähentää arvokasta, muutokseen tähtäävä aikuissosiaalityötä. Aikuissosiaalityön asiakkaan kanssa tehdään asiakas-suunnitelma, jonka mukaisesti edetään ja suunnitelmaa arvioidaan aika ajoin.

7 Lopuksi

Tutkimusaineistoni keräsin vaiheessa, jolloin hyvinvointiyhteiskunnassamme oli aloitettu keskustelut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen muutoksesta ja sosiaalihuoltolain uudistumisen prosessi oli edennyt jo pitkälle. Tutkimusaineistoa käytin sosiaalityön käytäntötutkimuksen tekemiseen ja jatkoin siitä pro gradu-tutkielman tekoon. Lukiessani uudestaan aineistoa totesin, että pääpaino on aineistolähtöisyydessä. Aineistolähtöinen analyysi saattaa vaikuttaa sattumanvaraiselta ja intuitiiviselta, mutta tutkijana kuitenkin reflektoin tekojani, arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2002.) Aikaa on siis vierähtänyt tekemästani käytäntötutkimuksesta, jolloin aineistoni keräsin, mutta aikuissosiaalityön kehittäminen ja palveluohjaus ovat tälläkin hetkellä ajankohtaisia teemoja. Mielenkiintoista on, mitä palveluohjaus tulee olemaan ja kuka sitä tekee ja missä organisaatioissa? Tutkimukseni tulosten jälkeen on tutkimuspaikkakunnalla varmasti tapahtunut muutoksia aikuissosiaalityön kentällä. Tutkimukseni lukijat tietävät jo enemmän tutkimustuloksiin nähden, mitä aikuissosiaalityön kentällä on tapahtunut. Tämä kuvaa mielestäni sitä, miten muutos on jatkuvaa yhteiskunnassamme ja miten muutos vaikuttaa ja on tiukasti yhteydessä kunnissa tehtävään aikuissosiaalityöhön. On myös haasteellista tutkia sellaista kohdetta, joka on jatkuvassa muutoksessa. Aikuissosiaalityö on käsitteenä varsin uusi ja se on koko 2000-luvun ollut voimakkaassa muutoksessa. Aikuissosiaalityö voi olla myös selkiytymätön käsitteenä ja toimintana kunnissa, kuten Nummela (2011) tutkimuksessaan toteaa.

Tutkimukseni pyrkimys oli vastata työntekijöiden muuttuvan työelämän ja ammattikäytäntöjen moninaisuuden tavoittamiseen, ymmärtämiseen ja näkyväksi tekemiseen. (Biggs & Lowenstein 2011; Harrikari ym.; 2014; Payne 2005.) Tarkoitukseni oli kuulla haastateltavien ”ääntä”, heidän näkemyksiään muutoksessa olevan organisaationsa aikuissosiaalityöstä ja palveluohjauksesta uutena työmuotona. Tavoitteeni oli universaalin yleistämisen sijaan pyrkiä ymmärtämään tutkitavan alueen eli tutkimuksessani muutoksessa olevan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön työntekijöiden sen hetkistä merkitysmailmaa. Tavoitteeni oli ymmärtää

ilmiön syytä eli muutoksessa olevaa sosiaalitoimen aikuissosiaalityötä; miksi sosiaalitoimen aikuissosiaalityötä haluttiin muuttaa toimivasta, joskin työntäyteisestä tiimiorganisaatiosta toisenlaiseen palveluohjauksellisempaan malliin, joka vähensi aikuissosiaalityöntekijöiden työpaikkoja. Lisäksi halusin ymmärtää muutoksen vaikutuksia ja merkityksiä. Tutkimuksen teossa lähtökohtani oli arvostava tutkimuksen tekeminen eli kriittinen lähestymistapa. (Ks. Niskala 2008, 21–22). Tutkijana mietin, onko tutkimuksesta saaduilla tuloksilla jotakin merkitystä yhteiskunnallemme ja aikuissosiaalityölle. Aikuissosiaalityö kehittyessään hyvinvointityönä tarvitsee monipuolista tutkimustietoa. (Ks. Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011.)

Tutkimuksen tekeminen vei minut käsittämään kokonaisvaltaisemmin ja syvemmin muutoksessa ja murroksessa olevaa hyvinvointiyhteiskuntaa ja aikuissosiaalityön paikkaa hyvinvointia edistävänä ja tuottavana palveluna. Hyvinvointipolitiikkaa kehitetään ja suomalaista hyvinvointimallia uudistetaan. Tutkimuspaikkakunnalla aikuissosiaalityö eli muutoksessa eikä tulevaisuus ollut selkeää. Hyvinvointipalveluna aikuissosiaalityöltä vaaditaan tuottavuutta ja tehokkuutta, mikä näkyi tutkimuspaikkakunnalla palveluprosessin uudistumisena sekä sosiaalityöntekijöiden työpaikkojen vähentämisenä sekä palveluohjaajan palkkaamisena aikuissosiaalityöhön. Hyvinvointiyhteiskunnassamme valtio ja kunnat huomioivat tarkkaan taloudelliset resurssit ja inhimilliset työvoimaresurssit, joten palveluohjaus tarjoaa osittaista ratkaisua niukkeneviin resursseihin. (Niemelä, 2010, 16–17; Notko, 2006.)

Näen, että tutkimukseni kiinnittyy osin keskusteluun aikuissosiaalityön ammatillisuudesta ja sosiaalityön ydinosaamisesta. (Raunio 2004.) Mietin, voiko aikuissosiaalityön asiakkaasta todeta, että hän on asiakas, joka heti ensimmäisellä tapaamiskerralla saa ”oikean avun ja tuen oikeaan aikaan” ja heti ensimmäisellä palveluohjauksen tapaamiskerralla? Jääkö hyvä, ei menetelmällinen kohtaaminen palveluohjauksen tehtäväksi, kuten Suominen (2007) sen tehtävän ymmärtää. Koko palveluprosessin hyvä toteutuminen on kuitenkin oleellista ja asiakkaalle järjestetyt palvelut tulisi olla asiakkaan itsenäistä elämää tukevia ja laadukkaita (Lamintakanen & Rissanen, 2011; Suominen 2007.)

Tutkimukseni on tuottanut tutkimustietoa aikuissosiaalityön käytännöistä ja syventänyt ymmärrystä siitä, että muutosvaiheessa olevasta työn kehittämisen prosessista ei saisi unohtaa sitä, mitä kaikkia siihen tarvitaan, mikäli halutaan rakentaa sellaista palvelujärjestelmää, joka vahvistaa hyvinvointia ja kohdentaa hyvinvointia ja aikuissosiaalityötä sitä tarvitseville. Aikuissosiaalityöllä on oma tärkeä paikkansa alati muuttuvassa hyvinvointipalvelujen palvelujärjestelmässä. (Juhila 2006; Raunio 2009; Tolonen 2012.) Millainen ja kuinka itsenäinen rooli tutkimuspaikkakuntani aikuissosiaalityöllä tulee olemaan kuntalaisten auttajana? Koros-
tuuko tulevaisuudessa aikuissosiaalityön kokonaisvaltainen asiakkaansa auttaminen ja kohtaaminen perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan? (Heinonen 2014; Niskala 2008.) Toivottavasti kunnissa aikuissosiaalityöstä vastaavilla esimiehillä olisi näkemys kansalaislähtöisestä kehittämisestä, tasavertaisesta vuorovaikutuksesta ja työntekijöiden mahdollisuudesta tuottaa parhaita mahdollisia palveluja aikuissosiaalityön asiakkaille. Tutkimukseni tuottaa perustavaa laatua olevia kysymyksiä, jotka säilyvät ja vaativat uusia vastauksia.

Lähteet

- Adams, Robert (2002) *Developing Critical Practice in Social Work*. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne Malcolm: *Critical Practice in Social Work*. New York: Palgrave. 83–95, 259.
- Ahonen, Sirkka (1994) *Fenomenografinen tutkimus*. Teoksessa Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo: *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996) *Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin*. Teoksessa Anna Metteri (toim.): *Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityöntekijöiden liitto ry. Sosiaalityön aikakauskirja 1996*. Helsinki: Edita.
- Anttila, Pirkko (2006) *Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos ja tekeminen*. Hamina: Artefakta.
- Biggs, Simon & Lowenstein, Ariela (2011). *Generational Intelligence. A Critical Approach to Age Relations*. London and New York: Routledge, Taylor Francis Group.
- Eloranta, Hanna (2006) *Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa*. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos. [Http://www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi), hankkeet, Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma - Tukea itseksi, Tietoa ja tukea.
- Eräsaari, Leena (2002) *Julkinen tila ja valtion yhtiöittäminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998; 2002; 2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Giddens, Anthony (1995) *Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa*. Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott: *Nykyajan jäljillä*. Vastapaino. Jyväskylä.
- Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura
- Grönfors, Martti (1985) *Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät*. Helsinki: WSOY.
- Hafford-Letchfield Trish (2007) *Management and Organisations in Social Work*. Bell & Blain Ltd: Glasgow.
- Hakkarainen, Leena (2012) *Kunnioittava vuorovaikutus aikuissosiaalityössä*. Pro gradu-tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.
- Harrikari, Timo, Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (edt.) 2014. *Social Change and Social Work. The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place*. Ashgate Publishing Limited.

Heikkilä, Tarja (1998) Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heinonen, Hanna (2007) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 16, 2007. Helsinki: Yliopistopaino.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2009). Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Heinonen, Jari (2014) Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 2 painos. United Press Global.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (1998) Tutki ja kirjoita. 3-4 painos. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2003; 2008) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Helsinki: Helsingin yliopisto.

<https://www.aspa.fi/sv/node/1238> Mari Kivistö Yliopistonlehtori, YTT, Lapin yliopisto.

<https://talentia.e-julkais.com/2017/eettiset-ohjeet>.

<http://...Perusturva1/Perusturvan-yhteiset/Toimialan-virtaviivaistaminen>
Sosiaalityön palvelukuvaus.

Hänninen, Kaija (2007) Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Jouttimäki, Päivi, Kangas Saija & Saurama, Erja (2011) (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä-hankkeen loppuraportti. Socca, pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, työpapereita 2011:1. (VIVA-hanke).

Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi 65, 11–19.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008). Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen, & Kirsi Juhila (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48-81.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17(4), 296–312.

Kankainen, Leila (2012) Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön.
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00145.pdf>. Viitattu 7.9.2017.

Kallunki, Hannu (2008) Muutos ja johtaminen organisaatiossa - tapausesimerkinä Kuusamon kaupungin perusturvan toimiala. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Hallintotiede. Rovaniemi: Lapin yliopisto. .

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Ylirukka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Selvityksiä 2005:28 01/2005 STM.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja. (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus, Jyväskylä. 136.

Kirjavainen, Marjaana (2016) Henkilökohtaistaminen Ison-Britannian aikuisten sosiaalihuollossa vuosina 2007-2014 – systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Licensiaatin tutkinto/Sosiaalityön erikoistumisopinnot/Hyvinvointipalvelujen koulutusohjelma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.

Koskimies, Helena (2010) Palveluohjauksen lähtökohdat 2. Luentomoniste. Opin näytetyössä Räty, Rauni (2011) palveluohjauksen ja yhteistyön haasteet Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin erityispoliklinikan toiminnassa. Kehittämishanke. Monialainen palveluohjaus erikoistumisopinnot Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kvist, Katriina (2009) Sosiaalityöntekijät yhteiskunnallisina vaikuttajina, Ristiriidat ja haasteet. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/toiminta/Konsultatio/ita_ja_pohjois_lappi/k_kvist_sosttetykvaikuttajina.pdf. Viitattu 31.7.2017

Kärkkäinen, Marja (2010). Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsingin yliopisto. Pro gradu-tutkielma.

Laine, Timo (2001) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino. 26–43.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laurinkari, Juhani (2010) Hyvinvointipolitiikan talous. Teoksessa Pauli Niemelä (toim.): Hyvinvointipolitiikka. Wsoypro Oy.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) TEHTY-hanke. Sosiaalialan tehtäväkentteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.

Lorenz, Walter (2014). Is history repeating itself? Reinventing Social Work's Role in Ensuring Social Solidarity Under Conditions of Globalization. Teoksessa Harrikari, Timo & Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (edt.): *Social Change and Social Work. The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place*. Ashgate Publishing Limited.

Mattila, Kati-Pupita (2007). Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

McDonald, Catherine (2006) *Challenging social work. The context of practice*. New York. Palgrave Macmillan.

Metsola, Marja (2013) *Sosiaalityön paikka lähipalvelujen järjestämisessä* Tunturi-Lapissa. Pro Gradu. Lapin yliopisto.

Metteri, Anna (2012). *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampereen yliopisto.

Mäntynen, Anne & Pietikäinen, Sirpa (2009) *Kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.

Mäntysaari, Mikko 2006: *Syrjiikö sosiaalityö?* Teoksessa: Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): *Vääryyskirja*. Kelan tutkimusosasto. Helsinki. 117.

Määttä, Mirja (2004) *Moniammatillisten ryhmien toimintaideologiat ja nuorten hyvä elämä*. Teoksessa Petri Paju (toim.): *Samaan aikaan toisaalla. Nuoret, aluelisuus ja hyvinvointi. Nuorten elinolot –sarja*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Mönkkönen, Kaarina (2002) *Dialoogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaimisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*. Kuopion yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, Kaarina (2007) *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niemelä, Pauli (2010) *Sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan vastuunjako*. Janus vol. 18 (1) 2010.

Niemelä, Pauli (2011) *Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana* teoksessa Anneli Pehkonen & Merja Väänänen-Fomin (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*. Juva: Bookwell Oy.

Niemelä, Pauli (2012) *Tapauskohaisuus sosiaalityössä "Case Study - Case Work - Case Evaluation"* -prosessimalli sosiaalityön ja sen käytännön opetuksen jäsenenä. Teoksessa Noora Tuohino, Anneli Pohjola & Mari Suonio (toim.): *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*. Tampere: JuvenesPrint.

- Niemelä, Pauli (2014) Ihmisarvo ja sosiaalityö, Talentia-lehti Sosiaalityön tutkimuksen seura 2014, www.talentia-lehti.fi. Viitattu 22.6.2016.
- Niiranen, Vuokko (2006) Reformia, rakenteita, retoriikkaa. Teoksessa Aarrevaara, Timo & Stenvall, Jari (toim.): Kriittinen ajankuva. Tampere: University Press.
- Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 41. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Väitöskirja. www.ulapland.fi/julkaisut
- Notko, Tiina (2006) Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. Janus vol.14 (1), 61–66.
- Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Nyholm, Inga (2008) Keskijohto kuntamuutoksen näkijänä ja kokijana. Seutuyhteistyö muutosprosessissa kuntien keskijohdon näkökulmasta. Acta 199. Tampereen yliopisto. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Orme, Joan & Glastonbury, Bryan (1993) Care Management: Tasks and Workloads. Basingstoke: Macmillan.
- Parempaa aikuissosiaalityötä palveluohjauksella? Työntekijöiden näkemyksiä uudistuvasta toiminnasta. Sosiaalityön käytäntötutkimus 11.3.2015. Arja Pääkkönen.
- Payne, Malcom (2005) The Origins of Social Work. Continuity and Change. Palgrave Macmillan.
- Payne, Malcolm (2007) Modern social work theories. Palgrave MacMillan. Second edition. Houndmills, Basingstoke, Hampshire.
- Payne, Malcolm & Askeland, Gurid Aga (2008) Globalisation and international social work. Postmodern change and challenge. Aldershot. Ashgate.
- Peavy, R. Vance (1999) Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. (Suom. Petri Auvinen) Helsinki: Psykologien kustannus.
- Peavy, R. Vance (2006) Sosiodynaamisen ohjauksen opas. (Suom. Petri Auvinen) Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (2011) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön seuran tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pietikäinen, Erja & Seppälä, Heikki (2003) Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Pohjola, Anneli (1999) Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Virtanen Päivi (toim.): Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Tammerpaino.

Pohjola, Anneli (2007) Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.

Pohjola, Anneli (2007) Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa Karvonen-Kälkäjä, Anja & Kilpeläinen, Arja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Mattila, Keijo & Pelkonen, Maija & Pohjola, Anneli & Vesterinen, Kerttu (toim.): Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Oy Sevenprint Ltd. Rovaniemi.

Rantalaiho, Ulla-Maija (2005) Sosiaalityössä tarvittava osaaminen. Valmistelupaperi. Sosiaalialan käytännön harjoittelun kehittämistä suunnittelevan työryhmän käyttöön (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Opetusministeriö), Painamaton.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. Helsinki: Hakapaino.

Ray, Mo & Seppänen, Marjaana (2014) Rakenteellinen lähestymistapa vanhus-sosiaalityössä –kriittisen gerontologisen sosiaalityön näkökulma. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Kuopio: UNIPress Ab.

Rissanen Sari & Lammintakanen Johanna (2011) (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rissanen, Sari & Lammintakanen, Johanna (2011) Sosiaali- ja terveydenhuolto johtamisympäristönä. Teoksessa Rissanen Sari & Lammintakanen Johanna (toim.): Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Satka, Mirja (1994). Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.) Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 261-339.

Sennett, Richard (2007) Uuden kapitalismin kulttuuri. Tampere: Vastapaino.

Sirkka, Katriina (2014) Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 2 painos. United Press Global.

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Joensuu: Kopyjyvä Oy.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 18. Helsinki: Yliopistopaino.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja (2007) Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Suominen, Sauli (2008) Palveluohjausprojekti täyttää ensi vuonna 10 vuotta. [Http://www.otu.fi/cms, toiminta, palveluohjausprojekti täyttää 10 vuotta](http://www.otu.fi/cms,toiminta,palveluohjausprojekti_tayttaa_10_vuotta). Viitattu 8.8.2017.

Suominen, Sauli (2010) Palveluohjaaja, asiakkaan tuki ja tulkki. http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/kirja_230410.pdf. Viitattu 4.9.2017.

Stenvall, Jari, Syväjärvi, Antti ja Vakkala, Hanna (2008) ”Kun romppeet on paikoillaan” Onnistunut kuntafuusio – pehmeä vai kova henkilöstövoimavarojen johtaminen? Helsinki: Suomen Kuntaliitto. .

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Taskinen, Helena & Sinkkonen, Sirkka & Kinnunen, Juha (1995) Sosiaali- ja terveystoimen yhdistämisen alkuvaiheet Kuopiossa. Työntekijöiden kokemuksia ja arviointeja. Kuopion yliopiston julkaisuja. E Yhteiskuntatieteet 33. Kuopio: Terveystalouden ja -talouden laitos.

Taskinen, Helena (2011) Organisaatiomuutosten johtaminen. Teoksessa Rissanen, Sari & Lammintakanen, Johanna (toim.): Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 1.painos. Helsinki: WSOYpro OY. 145-160.

THL –raportti 54/2011 Jäppinen, Anu & Kärki, Jarmo & Kääriäinen, Aino & Laaksonen, Maarit & Penttilä, Marja & Sahala, Heli & Tapola-Haapala, Maria. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.

Toikko, Timo ja Rantanen, Teemu (2006) Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. Janus vol. 14 (4), 403-410.

Tolonen, Satu (2012) Aikuissosiaalityön sisältö ja roolit. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä kunnallisen aikuissosiaalityön sisällöstä ja rooleista palvelujärjestelmässä. Pro gradu, Sosiaalityö. Lapin yliopisto.

Tossavainen, Päivi & Kärki Jarmo (2008) Aikuissosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset. Kommentoitava versio. Julkaisematon lähde.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002; 2009; 2011; 2013) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, Matti (2005) Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytännönä kunnissa. Helsinki: Yliopistopaino.

Valppu-Vanhainen, Anne (2002) Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylä: Yliopistopaino. 82

Valtiovarainministeriö. [Http://www.vm.fi](http://www.vm.fi), hankkeet, Kunta- ja palvelurakennemuutos. Viitattu 8.8.2017.

Vartola, Juha (2006) Näkökulmia byrokratiaan. 4. painos. Johtamistieteiden laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Viitala, Riitta (2004) Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Liitteet

Sosiaalityön käytäntötutkimuksessa käyttämäni liitteet

Liite 1

Tutkimusinfo

Hei,

Opiskelen Helsingin yliopistossa sosiaalityötä ja olen tekemässä sosiaalityön käytäntötutkimusta aikuissosiaalityön uuden organisaatiomallin työntekijöiden käsityksistä siitä, mihin asiakkaiden tarpeisiin uudella aikuissosiaalityön organisaatiomallilla haetaan vastausta, mitä uudella organisaatiomallilla pyritään saavuttamaan ja ratkaisemaan sekä mitä palveluohjaus työntekijän mielestä tuo asiakkaille. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen tekemisestä olen keskustellut aikuissosiaalityön päällikön kanssa, joka on keskustellut tutkimussuunnitelmasta sosiaalihuollon johtajan ja johtavan sosiaalityöntekijän parissa. Olen esittänyt tutkimussuunnitelmani sosiaalityön ja asumisen tuen-linjan alatyöryhmälle. Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla kyselylomaketta apuna käyttäen.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Yksittäistä vastaaja ei ole mahdollista tunnistaa tuloksista. Haastattelumateriaalin säilytän puoli vuotta mahdollista pro gradu-tutkielmaani varten. Tämän jälkeen haastattelumateriaali hävitetään. Jos teillä on kysyttävää tutkimukseen liittyen, voitte ottaa yhteyttä minuun.

Kiittäen

Arja Pääkkönen

opiskelija

Helsingin yliopisto

arja.paakkonen@helsinki.fi

Liite 2

Haastattelun suostumuslomake

Suostumus haastatteluun ja haastattelutietojen käyttöön.

Suostun osallistumaan Helsingin yliopiston opiskelija Arja Pääkkösen pro gradu - tutkimukseen, jossa hän tutkii palveluohjausta sosiaalityössä.

Minulle on kerrottu tutkimushankkeesta ja sen tarkoituksesta. Olen tietoinen osallistumiseni vapaaehtoisuudesta. Haastatteluaineistoani käytetään vain tähän tutkimukseen. Henkilöllisyyteni pysyy salassa. Suostumuksestani on kopio itselläni.

____/____2015

Allekirjoitus _____

Nimen selvennys

Liite 3

Haastattelurunko

Haastateltavilta kysyin Palveluohjaus teeman alle laittamistani kysymyksistä: mitä on palveluohjaus, miten ja mistä asiakkaat ohjautuvat palveluohjaukseen, mihin asiakasprosessivaiheeseen palveluohjaajan työ sijoittuu tai tulisi sijoittua, mitä hyötyä tai haittaa näet tämän asiakasprosessivaiheeseen sijoittuvan työskentelyn tuovan aikuissosiaalityön työntekijöille, entä mitä se merkitsee asiakkaalle, mihin asioihin, seikkoihin palveluohjauksen tulee kiinnittää huomiota ohjatessaan asiakkaita sosiaalityöhön, mikä voi olla haasteellinen tilanne ratkaista asiakkaan ohjautuminen sosiaalityön asiakkaaksi, mitä mahdollisuuksia palveluohjauksen sosiaaliohjaajan/aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän tekemä yhteistyö voi tarjota asiakkaalle, mitä uutta palveluohjaus erityisesti tuo aikuissosiaalityöhön? Asiakkaat teeman sisälle kuuluvista kysymyksistä kysyin: kuka on aikuissosiaalityön asiakas, milloin asiakas saa aikuissosiaalityön palveluja, kuka tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin?

Liite 4

Sosiaalihuoltolain tarkoituksesta ja asiakasmääritelmästä

Sosiaalihuoltolain tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Lain tarkoitus on myös turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lisäksi mainitaan, että lain tarkoitus on parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä, jotta lain tarkoittamat tavoitteet toteutuvat. Sosiaalihuoltolakia sovelletaan kunnalliseen sosiaalihuoltoon, jollei sosiaalihuoltolaissa tai muussa laissa toisin säädetä. (SHL, 1§, 2§.)

Sosiaalihuoltolain mukainen määritelmä asiakkaalle on lain kolmannessa pykälässä määritelty seuraavasti:

”2) asiakkaalla sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää taikka tahdostaan riippumatta sen kohteena olevaa henkilöä;

3) erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla henkilöllä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihtiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään;

4) lapsella alle 18-vuotiaasta henkilöä;

5) nuorella 18–24-vuotiaasta henkilöä;

6) erityistä tukea tarvitsevilla lapsella lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa 3 kohdassa mainituista syistä.”

Asiakkaan edusta määritetään neljännessä pykälässä, jonka mukaan huomiota on kiinnitettävä siihen, miten etua arvioitaessa eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin, asiakkaan itsenäisen suoriutumisen, omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan, kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen, toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan, asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. Sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Sosiaalihuoltolaki säätää neuvonnasta ja ohjauksesta kuudennessa pykälässä, jonka mukaan kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityisesti lasten, nuorten ja erityistä tukea tarvitsevien neuvontaan ja ohjaukseen tulee kiinnittää huomiota.